

Propuesta para la mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en el área
administrativa de la empresa Comercial Química S.A.S.

Lizet Constanza Chisco Prada. Código. 91487

Luisa Lisbet Delgado García. Código 91438

Especialización en Gerencia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C., 2020

Propuesta para la mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en el área
administrativa de la empresa Comercial Química S.A.S.

Lizet Constanza Chisco Prada. Código. 91487

Luisa Lisbet Delgado García. Código 91438

Asesora

Mg. July Patricia Castiblanco Aldana

Especialización en Gerencia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C., 2020

Tabla de Contenido

1. Título de la Investigación.....	1
2. Problema de Investigación.....	2
2.1. Descripción del problema	2
2.2. Formulación del Problema.....	6
3. Objetivos	7
3.1. General.....	7
3.2. Específicos	7
4. Justificación y Delimitación	8
4.1. Justificación	8
4.2. Delimitación.....	9
4.3. Limitaciones.....	9
5. Marcos de Referencia	11
5.1. Estado del Arte.....	11
5.2. Marco Teórico.....	21
5.2.1. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	22
5.2.2. Teorías y Conceptos Sobre el Estrés Laboral.....	23
5.2.3. Factores de Riesgo Psicosocial	24
5.2.4. Modelos que Explican los Factores que Intervienen en el Estrés y Estrategias de Afrontamiento.....	27
5.3. Marco Legal	34
6. Marco Metodológico de la Investigación	45
6.1. Diseño de la Investigación	45
6.1.1. Paradigma y Enfoque de Investigación Seleccionado.....	45

6.1.2.	Tipo de Investigación	47
6.1.3.	Método	47
6.2.	Fases de Estudio.....	48
6.2.1.	Fase 1. Caracterización del SG –SST y del Personal del Área Administrativa de la empresa 48	
6.2.2.	Fase 2. Definición de la Línea de Base del Estrés en los Trabajadores del Área Administrativa	49
6.2.3.	Fase 3: Generación de la propuesta de intervención	49
6.2.4.	Fase 4: Costeo y análisis financiero	50
7.	Resultados y Análisis.....	51
7.1.	Generalidades de la empresa.....	51
7.2.	Caracterización del SG-SST de la empresa	52
7.3.	Caracterización del personal del área administrativa.....	55
7.3.1.	Distribución por género.....	56
7.3.2.	Estado civil.....	56
7.3.3.	Nivel de escolaridad	57
7.3.4.	Tipo de vivienda.....	58
7.3.5.	Tipo de contrato	58
7.3.6.	Horas diarias de trabajo.....	59
7.3.7.	Tipo de salario	59
7.4.	Línea de Base del Estrés en los Trabajadores del Área Administrativa	60
8.	Propuesta de Intervención.....	67
8.1.	Objetivos de la intervención	67
8.2.	Recursos necesarios	67
8.3.	Descripción de las actividades tipo.....	68

8.3.1.	Yoga	68
8.3.2.	Meditación.....	68
8.3.3.	Masaje de relajación.....	69
8.4.	Características del plan de actividades:	69
8.4.1.	Estructura de las sesiones.....	69
8.4.2.	Planificación propuesta	69
9.	Costeo y Análisis Financiero	72
9.1.	Costo	72
9.2.	Beneficio	73
9.3.	Análisis Financiero	74
10.	Conclusiones y Recomendaciones	76
10.1.	Conclusiones	76
10.2.	Recomendaciones	77
11.	Referencias Bibliográficas	78
12.	Anexos	84
12.1.	Anexo 1: Acta 0004	84
12.2.	Anexo 2: Ficha de Revisión Documental	86
12.3.	Anexo 3: Estándares Mínimos Según Resolución 0312 de 2019	87
12.4.	Anexo 4: Matriz IPEVR Según GTC 45.....	88

Índice de tablas

Tabla 1. Consecuencias psíquicas del estrés laboral.	3
Tabla 2. Consecuencias físicas del estrés laboral.	4
Tabla 3. Definiciones de Estrés.	24
Tabla 4. Estrategias de afrontamiento	33
Tabla 5. Definición de Parámetros para determinar la cuantía de las sanciones.	42
Tabla 6. Plan de actividades	70
Tabla 7. Costo de la Intervención.	72
Tabla 8. Promedio ponderado del costo de un día de trabajo en el área administrativa.	73

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre control sobre el trabajo y la demanda psicológica.	28
Figura 2. Relación entre control sobre el trabajo, demanda psicológica y el apoyo social. ..	29
Figura 3. Evolución del SG SST de Comercial Química SAS	52
Figura 4. Desarrollo por ciclo PHVA (%)	53
Figura 5. Distribución por género	56
Figura 6. Estado civil	57
Figura 7. Nivel de escolaridad	57
Figura 8. Tipo de vivienda	58
Figura 9. Horas diarias de trabajo establecidas contractualmente	59
Figura 10. Tipo de salario	60
Figura 11. Análisis de resultado evaluación de estrés.	61

Dedicatoria

Dedico este proyecto de grado, a la empresa Comercial Química SAS., por darme la oportunidad de formarme laboral y académicamente siempre pensando en mi crecimiento personal y profesional y a Dios por darme la confianza en mí misma para avanzar en la especialización y enriquecer mis conocimientos. **Lizet Constanza Chisco Prada.**

Dedico este proyecto a mi madre por su apoyo incondicional y creer en mí siempre, para seguir creciendo en mi vida profesional; a Dios por siempre estar a nuestro lado acompañándonos y darnos la fortaleza de vencer cada obstáculo. **Luisa L. Delgado García.**

Introducción

En Colombia, de acuerdo a datos de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales entre el 20% y 33% de los trabajadores manifiestan un alto nivel de estrés (Castañeda, 2020). Es decir, aproximadamente uno de cada tres trabajadores de las empresas con operación en Colombia manifiesta estar expuesto a factores de riesgo psicosocial asociados al estrés, cifra que muy seguramente aumentará en estudios posteriores como consecuencia de la actual pandemia por COVID 19.

Cuando las personas sufren estrés en su entorno laboral, se afecta negativamente tanto el trabajador como la empresa. El estrés laboral hace que el organismo de quien lo padece se encuentre en desequilibrio afectando en el largo plazo su salud física y mental y por lo tanto su desempeño laboral, lo que puede implicar entre otras una baja en la productividad de las empresas cuando los factores generadores de estrés laboral afectan de manera colectiva, razón por la cual es conveniente actuar sobre estos para controlarlos, prevenirlos y mitigarlos (Eligio, 2016)

La apertura de la sociedad en general y del sector empresarial en particular a la “nueva realidad” y el cumplimiento del marco normativo actual especialmente la resolución 2646 del 2008 que contempla la “prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo” (Ministerio de la Protección Social, 2008), implican entre otras cosas que las empresas requieran desarrollar e implementar actividades planificadas para la mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés.

En este orden de ideas el presente trabajo de grado retoma los resultados del ejercicio de aplicación de la “batería de riesgo psicosocial” realizada a la empresa Comercial Química S.A., en marzo de 2019, para proponer un plan de actividades para la mitigación del estrés laboral en

el personal del área administrativas de la empresa con un enfoque innovador que introduzca herramientas y ejercicios físicos y mentales que impacten positivamente en el bienestar de los trabajadores y en los resultados operativos del área.

Como tal el documento se ha dividido en doce partes. Los primeros cinco capítulos corresponden al título de la investigación, al problema de investigación que incluye su descripción y formulación, los objetivos tanto general como específicos, la justificación y la delimitación que incluye además las limitaciones en el desarrollo el proyecto atribuibles en este caso a la situación actual por COVID 19; y los marcos de referencia: estado del arte en el que se revisaron tesis de grado o investigaciones previas relacionadas con el manejo del estrés laboral con técnicas de yoga, relajación entre otras; el marco teórico en el que se describen teorías, conceptos y autores alrededor del estrés laboral, los factores de riesgo psicosocial y los modelos explicativos. Cierra el capítulo de marcos de referencia el apartado correspondiente al marco legal en el que se identifican y analizan las normas actuales más relacionadas con el Sistema General de Salud y Seguridad en el Trabajo y el manejo del estrés laboral respectivamente que aplican a la empresa Comercial Química SAS.

En el capítulo seis se presenta el marco metodológico de la investigación en el que se describe el paradigma, el enfoque utilizado, el tipo de investigación, las fases, actividades e instrumentos principales utilizados en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo ocho se describen los resultados de la fase diagnóstica es decir la caracterización tanto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST como del personal del área administrativa y la línea base de estrés de esta área en la empresa. A partir de los resultados del diagnóstico, en el capítulo nueve se presenta la propuesta de intervención y

en el capítulo diez se relaciona su costeo y el respectivo análisis financiero centrado en su costo/beneficio.

En el capítulo once se presentan las conclusiones y recomendaciones dirigidas básicamente a los aspectos que deben tener en cuenta Comercial Química S.A.S, para la implementación de las actividades propuestas para la mitigación del estrés en su área administrativa y su seguimiento y evaluación.

En el capítulo doce se relacionan las referencias bibliográficas respectivas y finalmente se presenta los respectivos anexos relacionados en el cuerpo del documento.

Resumen

El principal propósito del presente documento es el de diseñar, costear y proponer una intervención mediante un manejo innovador de una serie de actividades planificadas dirigidas a mitigar los factores psicosociales asociados al estrés para ser implementadas por la empresa Comercial Química S.A.S.

Para lograr este propósito las autoras realizaron una cuidadosa revisión conceptual y teórica alrededor del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral, investigaciones relacionadas con el diagnóstico e intervención de este, así como el marco legal y normativo que demarca la obligatoriedad de monitorear y evaluar periódicamente este tipo de riesgo en las organizaciones.

Como el énfasis en el diseño de la intervención es el de incluir actividades “atractivas” que dieran un manejo innovador a los factores de riesgos por estrés laboral, también se hizo una recopilación de aplicaciones concretas de técnicas como el yoga, la meditación, masajes y terapias alternativas al abordaje colectivo del estrés.

Desde el punto de vista metodológico, una vez se contó con los respectivos marcos de referencia, se procedió a retomar, actualizar y completar los resultados obtenidos en su momento de la aplicación de instrumentos diagnósticos, incluida la batería de riesgo psicosocial. Desde los resultados obtenidos se procedió a establecer las actividades que se incluirían en el plan de intervención, sus recursos y énfasis.

En este orden de ideas se obtuvo un plan para ser realizado en ocho semanas con una combinación de actividades y una inversión relativamente baja, que al ser comparada con los beneficios que supondría su implementación para el bienestar de los trabajadores y la productividad y ahorro de costos reales y probables representa una inversión rentable para la

empresa. Finalmente se presentan recomendaciones para su implementación, seguimiento y evaluación.

Es de indicar que Comercial Química S.A.S, autorizó a las autoras a realizar el trabajo de grado en sus instalaciones y hacer uso a de la información disponible en estudios previos de su propiedad tal y como se evidencia en el (ver Anexo 1)

Palabras Clave y Glosario

Palabras Clave:

Investigación Aplicada, Estrés laboral, Factores Riesgo Psicosocial, Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, Diagnóstico, Burnout, Intervención, Relajación.

Glosario:

Batería del riesgo psicosocial: La batería de Riesgo psicosocial es una herramienta que contiene la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual es de obligatoria aplicación para TODAS las empresas colombianas, sin importar su número de trabajadores ni sector económico.

Burnout: Es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, donde el apoyo profesional se vuelve imprescindible.

Estrés laboral: El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

Relajación: La relajación debe considerarse nuestro estado natural que nos aporta fundamentalmente un profundo descanso, al mismo tiempo que nos ayuda a equilibrar el metabolismo, el ritmo cardíaco y la respiración. De esta forma, saber qué es la relajación y cómo relajarse, también nos libera de posibles tensiones, ya sean musculares o psicológicas que se van acumulando con el paso del tiempo.

También se debe destacar que poniendo en práctica determinadas técnicas de relajación se consigue una intensa sensación de bienestar, calma y tranquilidad, muy próxima a la que se experimenta con el sueño profundo, pero con la diferencia de disfrutarla en un estado de vigilia.

Si las personas se encuentran relajadas pueden conseguir un alto estado de sensibilidad y receptividad natural, lo que desemboca en una mayor atención desde cada una de las células del cuerpo. Así, el gasto de energía es mínimo y repercute positivamente en el estado general de las personas, especialmente en lo psicológico y emocional.

Hatha Yoga: Es la disciplina física del yoga clásico; enfatiza los métodos de hacer posturas de yoga (asanas) y ejercicios de respiración energética (pranayamas) para la salud física y el bienestar.

1. Título de la Investigación

Propuesta para la mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en el área administrativa de la empresa Comercial Química S.A.S.

2. Problema de Investigación

2.1. Descripción del problema

Comercial Química S.A.S., es una empresa importadora y comercializadora de materia prima para la industria: veterinaria, humana, agrícola y cosmética, ubicada en la ciudad de Bogotá. La empresa lleva 19 años en el mercado, siendo una empresa líder en el sector farmacéutico, cuenta con 20 trabajadores, en el área administrativa y operativa. La ARL de la organización es SURA, con una clasificación de riesgo I y IV, a la fecha de elaboración de la presente propuesta no han tenido accidentes laborales por su operación y se destaca que ha logrado un cumplimiento del 95.5% en la implementación de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

En marzo de 2.019 la IPS Salud Laboral Profesional aplicó la batería del riesgo psicosocial en la empresa obteniendo resultados que ameritaron la recomendación de realizar una intervención a los factores asociados al estrés laboral. Sin embargo, la empresa no ha adelantado actividades ni controles en línea con las recomendaciones recibidas.

Según la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales entre el 20% y 33% de los trabajadores manifiestan un alto nivel de estrés (Castañeda, 2020) . A esto se suma la situación actual por COVID 19: el 45 % de las personas que llamaron a la línea telefónica 192 habilitada por el Gobierno Nacional lo hicieron por síntomas de ansiedad y estrés (Ministerio de Salud, 2020).

Las consecuencias del estrés laboral se pueden clasificar en tres grandes grupos: consecuencias psíquicas para el trabajador, consecuencias físicas para el trabajador y consecuencias negativas para la empresa (Eligio, 2016).

Las consecuencias psíquicas están relacionadas con el estado mental del trabajador el cual se puede ver alterado en el corto o largo plazo por la presión que supone el estrés. En este sentido la tabla 1 presenta las principales consecuencias psíquicas (Eligio, 2016).

Tabla 1.

Consecuencias psíquicas del estrés laboral.

Denominación.	Descripción.
Deterioro cognitivo.	Disminución de la capacidad para realizar tareas y funciones mentales por saturación sobreesfuerzos mentales.
Dificultad para concentrarse	El estrés genera cansancio que al no poderse manejar genera que la mente tenga grandes dificultades para focalizar su atención en una determinada tarea.
Ansiedad y/o depresión	Con el estrés el sistema nervioso está sobre activado por lo cual la mente lanza mensajes sobre las consecuencias que puede tener el hecho de no poder realizar todo lo que el puesto requiere lo que genera ansiedad. Por su parte la depresión deriva en pensamientos negativos tales como: “no soy capaz”, “no puedo”, “no valgo para nada”, “me siento inútil” o incluso “no me siento valorado en mi trabajo” lo que hace que se desarrolle un sentimiento de ineficacia que puede desembocar en un problema psicológico. La depresión puede llevar a que los empleados se ausenten o pidan permisos en exceso.
Dificultad para tomar decisiones	Una persona con estrés puede llegar al punto de dudar al tomar decisiones, inclusive muy sencillas por el solo temor de llegarse a equivocar dadas situaciones previas en las que las decisiones que se han tomado no fueron valoradas o presentaron consecuencias negativas.
Trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño (insomnio)	El organismo al estar más activado de lo normal afecta el ritmo circadiano encargado de regular las horas de sueño. Las personas presentan alteraciones en las fases del sueño, principalmente en la NREM (sus siglas en inglés) sin movimiento ocular rápido, lo que conlleva a que el cuerpo no tenga un sueño reparador ni tranquilo para su descanso.
Trastornos sexuales	El estrés laboral también puede generar trastornos en el aspecto sexual de los trabajadores, siendo los más frecuentes: <ul style="list-style-type: none"> • Disfunción eréctil. • Eyaculación precoz. • Disminución del apetito sexual.
Deterioro de las relaciones personales.	El no poderse desconectar del trabajo implica que la persona que padece de estrés no dedique tiempo de calidad a sus relaciones interpersonales lo que hace que las mismas se vayan deteriorando poco a poco al punto de que la persona pueda verse en una situación de soledad.
Aumento de conductas perjudiciales para la salud.	Las personas que sufren estrés laboral tienen tendencia a adoptar conductas que pueden ser nocivas para ellos mismos o reforzar conductas previas. Por ejemplo, si una persona tiene una adicción de base, es muy posible que la desarrolle más, con el propósito de mitigar los niveles de estrés que siente. Esto también es aplicable a desordenes en la alimentación.
Síndrome Burnout.	El síndrome de burnout implica de forma general la presencia de una respuesta de estrés prolongada en el tiempo. La respuesta se da ante variables emocionales e interpersonales

Denominación.	Descripción.
	que pueden darse en el puesto laboral. El síndrome presenta consecuencias como: ineficacia, negación y fatiga crónica.

Fuente: Adaptado de Eligio, M. S. Quince consecuencias negativas del estrés laboral. Nueva Tribuna 2016

Así mismo, el estrés laboral no solo puede afectar a los trabajadores a nivel psíquico sino también a nivel físico presentándose síntomas o patologías que están altamente relacionadas con el estrés. En este sentido la tabla 2 relaciona las principales consecuencias físicas asociadas al estrés (Eligio, 2016).

Tabla 2.

Consecuencias físicas del estrés laboral.

Denominación.	Descripción.
Alteraciones cardiovasculares.	El estrés puede generar complicaciones cardiovasculares siendo los más frecuentes: <ul style="list-style-type: none"> • Hipertensión: En personas que padecen estrés puede existir un aumento de la presión sanguínea. • Enfermedades coronarias: el estrés laboral conlleva un aumento en la probabilidad de padecer enfermedades de corazón. • Arritmias: el ritmo natural del corazón puede verse afectado por el estado del organismo que provoca el estrés.
Alteraciones dermatológicas:	La piel refleja el estado de ánimo y de salud a la perfección, por lo que es frecuente que aquellas personas que padecen estrés laboral puedan tener problemas cutáneos, siendo en este sentido los síntomas más frecuentes: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida y caída del cabello (alopecia). • Manchas. • Picazón.
Alteraciones corporales a nivel muscular y óseo	El desequilibrio que puede generar el estrés en el cuerpo de quien lo sufre puede alterar sus sistemas muscular y óseo siendo los síntomas más frecuentes: <ul style="list-style-type: none"> • Contracturas a nivel muscular. • Aumento de la posibilidad de padecer lesiones. • Aparición o empeoramiento de dolores crónicos o patologías como la artritis. • Entumecimiento, hormigueo y/o calambres. • Aparición de tics nerviosos. • Cefalea tensional (dolor de cabeza).
Alteraciones de tipo digestivo	El sistema digestivo de las personas es muy sensible a cambios en la salud mental llegando a generar en algunos casos patologías como: <ul style="list-style-type: none"> • Diarrea y/o gastroenteritis. • Alteración del ritmo intestinal con tendencia al estreñimiento. • Úlceras pépticas (úlceras de estómago).
Alteraciones del sistema inmune.	Uno de los sistemas que puede verse afectado con el estrés es el sistema inmunológico. Esto se traduce a que puede llevar a suprimir nuestras células inmunitarias lo cual

Denominación.	Descripción.
	conlleva en un aumento de la probabilidad y el riesgo de sufrir enfermedades infecciosas.
Alteraciones del sistema endocrino.	Este sistema es el encargado de regular los niveles hormonales de nuestro cuerpo. Puede verse afectado a nivel tiroideo, sufriendo la persona tanto hipertiroidismo como hipotiroidismo.

Fuente: Adaptado de Eligio, M. S. Quince consecuencias negativas del estrés laboral. Nueva Tribuna 2016

Finalmente, la presencia de estrés en el entorno laboral tiene un impacto negativo, no solo para los trabajadores, sino que también para las empresas. Una empresa que no vigila o controla los factores asociados al riesgo psicosocial por estrés, está más expuesta a ver afectada su rendimiento y productividad.

Las consecuencias negativas derivadas del estrés laboral que pueden afectar a la empresa son las siguientes (Eligio, 2016):

- Aumento del número de trabajadores que solicitan incapacidad médica por enfermedad o aumento en la frecuencia en la que un mismo empleado la solicita durante el año.
- Ausentismo laboral.
- Disminución del rendimiento y de la productividad asociada al trabajo de los colaboradores.
- Aumento del riesgo de sufrir accidentes de tipo laboral.
- Configuración de sinergias negativas que generan deterioro en las relaciones humanas entre los trabajadores, falta de iniciativa, desmotivación y otros comportamientos que afectan el clima organizacional.

Las consecuencias negativas asociadas al estrés laboral definidas en los párrafos anteriores no son ajenas a Comercial Química S.A.S., pues como se indicó al principio de la descripción del problema, hasta el momento no se han realizado acción específica alguna encaminada a darle respuesta a las recomendaciones, sobre mitigación del riesgo psicosocial por

estrés recibidas en marzo de 2019. Solo se cuenta con un programa de pausas activas, acción insuficiente para el manejo del estrés laboral.

De hecho, en su área administrativa el entorno laboral de la empresa es de alta presión por responsabilidad y carga laboral de los trabajadores que laboran en ventas, compras y cartera. Esta situación ha concluido en que dichos trabajadores presenten sintomatología asociada al estrés como son: cansancio, molestias musculares entre las más evidentes.

A todo esto, se suma el hecho de que la no implementación de actividades para la mitigación del estrés laboral va en contravía de lo dispuesto en la resolución 2646 del 2008, la cual contempla la prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, exponiendo a la empresa a posibles sanciones o inclusive demandas en consonancia con lo dispuesto en el decreto 472 de 2015 (Ver marco legal).

2.2. Formulación del Problema

De acuerdo a la descripción anterior, es necesario que la empresa Comercial Química SAS, cuente con una intervención al riesgo psicosocial asociado al estrés en el área administrativa de la empresa y que las actividades que allí se incluyan, hagan uso de herramientas atractivas e innovadoras. Por lo tanto, se formula el problema de investigación como:

¿Cuál sería una propuesta técnica y financieramente viable de intervención del riesgo psicosocial asociado al estrés en el área administrativa de Comercial Química S.A.S, que de cumplimiento a los requisitos legales vigentes, a las necesidades identificadas en la aplicación de los instrumentos de diagnóstico y que redunde en el bienestar físico y emocional de los trabajadores con un enfoque innovador?

3. Objetivos

3.1. General

Realizar una propuesta para la mitigación de los factores del riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en trabajadores del área administrativa en la empresa Comercial Química SAS.

3.2. Específicos

3.2.1 Caracterizar tanto el estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG – SST, como el personal del área administrativo de la empresa Comercial Química SAS que será sujeto de la intervención propuesta.

3.2.2 Elaborar la línea de base del estrés en los trabajadores del área administrativa como herramienta para el seguimiento y evaluación de la propuesta de intervención cuando esta sea implementada por la empresa Comercial Química SAS.

3.2.3 Generar una propuesta para mitigar el estrés laboral en el área administrativa de la empresa Comercial Química SAS, que incluya actividades y técnicas innovadoras.

3.2.4 Costear y hacer el análisis financiero de la propuesta para determinar su viabilidad económica.

4. Justificación y Delimitación

4.1. Justificación

Como se ha indicado en la descripción del problema de investigación, el estrés laboral demanda en las empresas y organizaciones un especial interés por las múltiples consecuencias que el entorno de trabajo genera tanto a sus colaboradores como por extensión al desempeño de la empresa en sí misma.

Comercial Química S.A.S, se encuentra en mora de implementar actividades planificadas dirigidas a controlar los factores generadores de estrés y mitigar sus efectos, de acuerdo a las recomendaciones recibidas, en su momento hace ya un poco más de un año. Esta situación expone a la empresa a sanciones y evidencia probablemente de manera no intencionada cierto nivel de indiferencia frente a la situación de estrés de sus colaboradores.

En este sentido una propuesta planificada de intervención del riesgo psicosocial, asociado al estrés, elaborada a la medida del área administrativa de la empresa, no es solo necesaria sino oportuna, dado el más que probable aumento del estrés como resultado de la contingencia por la pandemia de Covid 19. La propuesta de intervención que se desarrolla en el presente documento ofrece múltiples beneficios tanto a la empresa como a los colaboradores del área administrativa.

Para la empresa la implementación de la propuesta redundará en un personal administrativo motivado con refuerzos positivos a sus tareas, que por lo tanto procurará trabajar de manera más eficiente aportando así a una mejora en la productividad de la organización, además de los efectos positivos en cuanto a la disminución del ausentismo y reducción de costos por pago de incapacidades, sanciones por el incumplimiento de las normas o posibles demandas. Con una inversión relativamente baja, la empresa enviará un mensaje de interés por las

necesidades de sus trabajadores, lo cual aportará positivamente a mejorar el clima organizacional y fortalecer los espacios de comunicación de la organización.

Para los trabajadores un plan de intervención atractivo e innovador con actividades como yoga, meditación y masajes relajantes científicamente diseñados según las condiciones identificadas en la fase diagnóstica, no solamente responderá a sus necesidades, sino generará en estos un mayor sentido de pertenencia que tendrá un efecto de círculo virtuoso que mejorará tanto su desempeño laboral, como también su relacionamiento social. Con la implementación por parte de la empresa de la intervención propuesta aquí descrita, se espera que los trabajadores disminuyan la fatiga física, mejoren su calidad de vida y se aporte a una menor probabilidad de aparición del síndrome de burnout; y otras sintomatologías asociadas al estrés laboral.

4.2. Delimitación

El presente trabajo se enfocará en generar una propuesta para la mitigación de los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral, en trabajadores del área administrativa en la empresa Comercial Química SAS., ubicado en la localidad de Fontibón, en la ciudad de Bogotá D.C., rigiéndose por la normatividad colombiana vigente. Es de indicar que dentro del alcance de la propuesta no se incluye su implementación, actividad que dependerá exclusivamente de la decisión de empresa en cuanto a su implementación y del personal que se contrate para tal efecto.

4.3. Limitaciones

Inicialmente se esperaba realizar y documentar una prueba piloto de aplicación de las herramientas innovadoras incluidas en la intervención para el manejo del stress en el área administrativa de la empresa. Sin embargo, dada la actual emergencia por la pandemia del

COVID 19 no fue posible realizar una validación “en sitio”. Por lo tanto, la propuesta se limita a definir y costear las actividades que formarían parte de la intervención, así como el número, tiempo aproximado y resultados esperados, para que una vez que se implementen, la empresa pueda hacer un análisis del nivel de mejora obtenida (su comparación con la línea de base actual).

5. Marcos de Referencia

Para dar sustento académico y rigurosidad metodológica a la intervención propuesta se elaboraron los marcos de referencia que se presentan a continuación. Para recopilar y analizar esta información se utilizó la ficha de revisión documental cuya estructura se observa en el (ver Anexo 2)

5.1. Estado del Arte

Para la elaboración del estado del arte se realizó una búsqueda de artículos y tesis de grado nacionales e internacionales (Perú y Ecuador), en diferentes bases de datos, entre ellas EBSCO, E-Libro, Science Direct, Google Scholar, Base de Tesis Universidad ECCI, Base de Tesis y Trabajos de Grado Pontificia Universidad Javeriana entre otras. Se hizo la búsqueda y revisión de documentos publicados a partir del año 2.015 en adelante, aunque se priorizaron los documentos que se relacionaban con estrés laboral y las estrategias utilizadas para mitigar, el nivel alto de estrés de los trabajadores en industrias, se incluyeron cuatro estudios en personal de salud y docentes, para un total de 15 artículos, utilizando las palabras clave como términos de búsqueda; estrés laboral, job stress, work stress, stress mitigation, mitigación del estrés, técnicas de mitigación del estrés, yoga and work stress, Tesis estrés, Tesis+burnout, principalmente.

Abordando los artículos y trabajos de grado encontrados está la “Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá del 2018 (Rojas,at al., 2018). En este estudio los autores buscaron establecer la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés en un grupo de 30 trabajadores comerciales del sector financiero, para lo cual tomaron una muestra entre los 21 y 56 años de edad, a la que se les aplicó dos herramientas diagnósticas: a) cuestionario de factores

de riesgo psicosocial intralaboral y b) cuestionario para la evaluación del estrés. Al realizar el análisis posterior a la aplicación, se concluyó que la mayoría de los trabajadores se encontraban expuestos a condiciones desfavorables, relacionadas con las tareas que desempeñaban y la organización del trabajo. Es así, como según este estudio existe una correlación directa y estadísticamente relevante entre el puntaje total de riesgo psicosocial intralaboral y el puntaje total de estrés, con lo que es posible deducir que, a mayores niveles de riesgo psicosocial intralaboral, mayores son los niveles de estrés entre los trabajadores comerciales de la empresa del sector financiero de Bogotá.

En el siguiente proyecto revisado: “Relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés, en trabajadores de industrias cárnicas de jamonerías y salsamentarías en la localidad de Kennedy en Bogotá”, los autores de este estudio buscaban establecer la relación, entre el riesgo psicosocial intralaboral y los niveles de estrés en los trabajadores, para lo cual tomaron una muestra de 90 personas, a las que se les aplicó la batería de riesgo psicosocial, utilizando el cuestionario de factores intralaborales (forma A y B), el cuestionario de estrés y la ficha de datos generales. Como resultado de la aplicación de la batería los autores recomendaron hacer un plan de intervención del dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, orientado hacia el desarrollo de las competencias de liderazgo y el fortalecimiento de las relaciones sociales entre compañeros, promoción de las dimensiones del dominio de recompensas, ya que estas, se pueden constituir en potenciales factores psicosocial protectores (Babativa, et al, 2019).

También el sector de productos cárnicos y jamonerías se destaca el estudio “Propuesta de un programa de prevención del estrés para los trabajadores en la empresa el Triunfo Jamonería”. En este caso la autora desarrolló el estudio en cuatro fases: diagnóstico, investigación, análisis de

resultados para priorizar el riesgo del estrés y por último la propuesta de prevención dirigida a la empresa. Como tal la propuesta consistió en el diseño de módulos dirigidos a prevenir el riesgo y generar un ambiente sano dentro de la organización para sus 30 trabajadores. El contenido del primer módulo giraba alrededor de la identificación del estrés, su origen y consecuencias, en el segundo módulo se aborda los valores personales y corporativos, que tanto se conocen los trabajadores dentro de su equipo laboral, el autoconocimiento y el compromiso con la misión de la empresa, el módulo tres aborda temas asociados a la relajación, mediante la combinación de actividades laborales con ejercicios de relajación en su actividad laboral a manera de pausas activas de una duración entre 10 a 15 minutos y el modulo final en el cual las actividades de relajación se proponen alrededor de las técnicas propias del yoga como elemento para la mitigación del estrés. Dentro de las recomendaciones de la autora se destacan: contar con espacios de esparcimiento para los trabajadores diferentes a la actividad laboral, implementar los módulos, como método de prevención entre la alta dirección, trabajadores y los responsables del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, finalmente realizar la intervención de acuerdo a los protocolos del programa de prevención del estrés laboral (Sanchez, 2019).

En el estudio denominado: “Programa de prevención en riesgos psicosociales en estaciones, para una empresa de hidrocarburos”, los autores buscaron la mitigación del riesgo psicosocial en una empresa del sector de hidrocarburos. En su fase diagnóstica, los autores aplicaron la evaluación de los riesgos psicosociales y la matriz de Identificación de Riesgos y Peligros (IPEVR), para la priorización, identificación y determinación del nivel de riesgos en cada trabajador, y así establecer la forma adecuada de corregir y prevenir el estrés en las estaciones de servicio colombianas, dadas por la atención al cliente, arqueo de caja por la cantidad de dinero que manejan en efectivo, cambio climático ya que están expuestos los

trabajadores al verano y al invierno, la alta dirección no genera las condiciones mínimas en salubridad de bienestar y confort, esto ocasiona insatisfacción laboral, desmotivación y renuncia al puesto de trabajo. Con la propuesta de este proyecto se presenta un costo - beneficio para la empresa y los trabajadores, para la empresa disminución del ausentismo laboral y el abandono del trabajo y para los trabajadores generar las estrategias físicas, sociales, culturales para brindarle la seguridad, bienestar y salud (García, et al., 2019).

Siendo referente para tomar la determinación de hacer la propuesta en la intervención por medio de estrategias asertivas con el fin de evitar consecuencias a raíz de accidentes laboral, enfermedad laboral, desempeño laboral y ausentismo; también se determinó que el estrés se genera de la parte intralaboral. En el área Intralaboral los factores de Riesgo con resultado alto son: relaciones interpersonales, ambiente laboral, clima organizacional, responsabilidad del cargo y la extensa jornada laboral, una vez analizada y después de recopilar la información, dieron recomendaciones a la empresa como: La empresa debe inyectar dinero en el área de talento humano, promover el bienestar emocional en los trabajadores, por medio del trabajo en equipo, pausas activas, motivación salarial, espacios de esparcimiento, turnos laborales no extensos (García, et al., 2019).

Por su parte en el estudio: “Propuesta de intervención que minimice el impacto de la comunicación en el riesgo psicosocial de los trabajadores”, los autores consideraron la comunicación como un factor muy importante y relevante para que los procesos y los trabajadores interactúen entre sí. En este sentido se aplicó la batería de riesgo psicosocial a 73 trabajadores y se identificaron dos variables claves: comunicación y riesgo psicosocial y cómo estas influyen en el entorno laboral, para lo cual se buscó determinar si el responsable del SG-

SST o el Departamento de talento humano, informaban de manera clara y oportuna todo lo concerniente a temas de riesgos psicosociales a los trabajadores y si la comunicación es asertiva.

Como resultado del estudio, se evidencio fallas en la fluidez de la comunicación entre trabajadores y los departamentos de recursos humanos, al presentarse el denominado “teléfono roto”, que a su vez genera desmotivación, ambiente organizacional tenso, miedo a enfrentar a los altos directivos factores asociados al estrés laboral. En este sentido los autores recomiendan fortalecer el procedimiento de comunicaciones internas y externas, permitiendo un mayor involucramiento entre las partes interesadas, dando mayor claridad a los aspectos claves de la comunicación: ¿qué comunicar?, ¿cuándo comunicar?, ¿a quién comunicar?, ¿cómo comunicar? y ¿quién comunica? (Acosta, Puin, & Raul, 2019)

En cuanto a investigaciones recientes alrededor de los efectos del estrés laboral, se puede citar el estudio denominado “Efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores docentes y administrativos de la i.e. “Daniel Alcides Carrión”. 2019 Huánuco – Perú”. Este estudio busco establecer cómo afecta el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores docentes y administrativos del citado centro educativo usando como variables claves: el contenido del trabajo y el contexto de trabajo y su relación con el desempeño laboral como variable dependiente en tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia e Identificación Institucional”. Metodológicamente el estudio se basó el cuestionario de estrés laboral aplicado a 22 trabajadores de la institución entre profesores y personal administrativo. Los resultados según el autor, dan cuenta de la influencia de las variables independientes sobre la dependiente, razón por la cual el autor recomienda implementar estrategias de trabajo en equipo, colaboración entre compañeros, comunicación como aspecto clave dentro de la institución y capacitaciones (Lazo, 2019)

En el año 2020 se realizó el diseño de una “Propuesta para la prevención del estrés laboral mediante el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en la empresa Vital Services Group”. En este estudio sus autores aplicaron a tres personas del área comercial y administrativa de la empresa la batería de riesgo psicosocial, el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión y el cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE), (Sandín & Chorot , 2003) para determinar el estilo de afrontamiento (Salamanca, et al., 2020).

Los autores del siguiente estudio, “Propuesta para la Mitigación de los Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Paperplast SAS”, pretendían proponer a dicha empresa, un plan de acción que sirviera para reducir la incidencia que estos factores generan en la población trabajadora. En su fase diagnóstica, se aplicó la batería de riesgo psicosocial a 12 trabajadores que llevarán por lo menos un año trabajando en la compañía y que estuvieran anuentes a firmar el respectivo consentimiento informado, dando como resultado la necesidad de intervenir en factores tales como riesgo relacionales en el trabajo, riesgo asociado a la retroalimentación del desempeño e influencia del entorno intralaboral sobre el entorno extralaboral y el dominio de exigencias de responsabilidad en el cargo. En este sentido los autores decidieron proponer la implementación de herramientas actuales como capacitación en competencias de liderazgo transformacional, estimulación intelectual para la búsqueda de las mejores soluciones a los problemas, consideración individualizada a través del manejo de la inteligencia emocional, etc. evaluaciones de desempeño periódicas, de manera semestral, con asesoría de una empresa externa, estrategia salarial avalada por la cámara de comercio, integración con la familia de los trabajadores en actividades de esparcimiento y recreación con el propósito de que la familia conozca el rol que desempeña el trabajador en la organización y finalmente la implementación de la técnica Mindfulness, técnica que según los autores ha tenido un alto impacto en la

productividad laboral, el compromiso y calidad de vida de los trabajadores; en las empresas donde ha sido implementada. (González & González, 2020)

En el estudio: “Plan de acción para mitigar los factores que generan el riesgo psicosocial en casas de cobranza” sus autores buscaban generar una herramienta sencilla que apoye el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, un plan de acción para mitigar los factores que generan el riesgo psicosocial en casas de cobranza, disminuyendo el riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los trabajadores optimizando sus condiciones de salud, para esto tomaron una muestra de 56 trabajadores donde utilizaron un modelo tipo encuesta de origen propio, que apuntaba a proteger los datos y la privacidad de los trabajadores y les permitía de esta forma expresar de manera clara y sincera los posibles factores que pueden generar discomfort con la realización de su tarea, para esto tuvieron en cuenta la GTC 45, para identificar si los trabajadores conocían los riesgos a los cuales se encontraban expuestos. Los riesgos que presentaron los trabajadores en cuanto al riesgo psicosocial, son las condiciones de la tarea con un 38%, seguido de las características del grupo social con un 32% y finalmente las características de la organización con un 28%. También determinaron que lo que más aflige a los trabajadores está relacionado con las jornadas laborales y el cansancio, relacionando estos con la calidad de tiempo que comparten en familia o en pareja. Pero también se identificó el factor interno que hace feliz a los trabajadores, es el ambiente laboral y la forma en cómo se relacionan con sus compañeros de trabajo. Teniendo en cuenta estos resultados plantearon un programa que tuvieran actividades enfocadas a reducir la sensación de tristeza y desasosiego que manifiestan los colaboradores priorizando las semanas y la importancia de estas en fechas de pico que se identificaron que tenían mayor exacerbación de estos y así mejorar los índices de productividad. (Arenas & Rendón, 2020)

En otro estudio realizado en 2015, sus autores en este estudio tenían como propósito disminuir los niveles de estrés laboral en 60 servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Zamora. En su fase diagnóstica aplicaron el llamado “Test Escala de Maslach” el cual es una herramienta conformada por 22 afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo buscando medir el desgaste profesional. El nivel de estrés laboral identificado con dicha herramienta fue “medio”, para la mayoría de los colaboradores, optándose por la implementar un plan de acción en tres fases: Educativa - Técnica y Promoción, con actividades como capacitaciones sobre estrés laboral, actividades anti estrés y técnicas dinámicas de relajación. (Villamagua & Cabrera, 2015)

En el sector educativo se destaca la tesis: “Mindfulness como estrategia para la reducción del estrés laboral en docentes del sector privado”. En este estudio, sus autoras tomaron una muestra de 21 docentes de los grados de primaria y secundaria del Colegio Gimnasio Cervantes y les aplicaron el cuestionario para la identificación evaluación del estrés y la batería de riesgo psicosocial. Posteriormente implementaron en dicha muestra, prácticas de Mindfulness, observando según las autoras resultados positivos dada la disminución de patologías asociadas al estrés dentro de la población objeto de estudio. En este sentido, las autoras recomiendan ampliar la implementación de la técnica al menos al 80% del personal docente de la institución, que los ejercicios sean liderados por una persona experta en el tema, que tales actividades sean realizadas en horas no laborales para que los maestros sientan la diferencia y su cuerpo tenga un descanso físico positivo y los resultados sean exitoso. Una vez los maestros lleguen al punto de equilibrio, las autoras también proponen aplicar la herramienta a los estudiantes dentro del salón de clase. (Jerez & Palacios, 2019)

En cuanto al yoga como técnica para el manejo del estrés laboral, se destaca el documento “Medical yoga in the workplace setting—perceived stress and work”, en este sus autores estudiaron la posibilidad de utilizar el yoga como un ejercicio de intervención y mitigación del estrés laboral en los trabajadores. La herramienta usada por los autores para medir el estrés fue la “Escala de Estrés Percibida”, la cual fue elegida porque es un instrumento genérico que mide el nivel percibido de estrés en la vida de las personas, es decir mide tanto el estrés relacionado con el trabajo como el estrés personal fuera del mismo. La herramienta consta de 14 preguntas que se resumen en una escala de 0 a 56, cuanto mayor sea el valor, mayores serán los niveles de estrés. La muestra fue tomada en Suecia, en el sector salud, donde la población con mayor presencia de estrés corresponde a mujeres trabajadoras en enfermería. Para mejorar la salud en las enfermeras, los estudios revelan que el yoga ayuda a mejorar el sueño y disminuye el estrés laboral, el método se utiliza en los países nórdicos, Australia y el Reino Unido, las recomendaciones dadas por los autores son: realizar el ejercicio de meditación, en casa, descargar una aplicación de yoga, realizar actividades grupales, entre otras. (Axén & Follin, 2016)

Siguiendo con el sector salud, el estudio: “Effect of progressive muscle relaxation on stress and workplace” pretendía evaluar el efecto de la relajación muscular progresiva en los niveles de estrés y bienestar en el lugar de trabajo de las enfermeras hospitalarias. Para esto, sus autoras aplicaron en 16 enfermeras un protocolo la relajación muscular progresiva realizando una supervisión durante dos meses. Los resultados obtenidos según las autoras fueron favorables, y las recomendaciones dadas al hospital, incluyen la realización de las pausas activas, para cambios de posiciones por sobre uso, actividad de relajación progresiva mediante el aumento de

la resistencia muscular en los trabajadores, buscando poder controlar la concentración de cansancio en ciertas posiciones. (de Avila, et al., 2020).

En otro estudio sus autores tuvieron como propósito descubrir si la actividad física y la relajación tienen un impacto positivo en la recuperación del estrés laboral o “Necesidad de Recuperación (NFR)”, para lo cual tomaron una muestra de 329 trabajadores de oficina, a quienes realizaron una intervención social ambiental (charlas de motivación por grupos dirigidos por líderes) e intervención ambiental física (modificaciones ambientales), también el método Qualitative Interaction Trees (QUINT) que pretendía identificar los subgrupos que se beneficiaron más con estas actividades, Como resultado del NFR obtuvieron que una intervención social ambiental podría ser más favorable para los trabajadores más jóvenes, y una intervención ambiental física podría ser más beneficiosa para los empleados con algunas horas extra para reducir el estrés laboral. (Formanoy, et al., 2016)

En el año 2020 se hizo la implementación de un programa de intervención, donde realizaron actividades de promoción y prevención, junto con un control del riesgo psicosocial, que tenía como objetivo brindar aportes para tener herramientas que se pudieran implementar en temas de cómo afrontar el conflicto de trabajo- familia, en el sector salud. Para esto se contó con una población de 18 trabajadores del área de salud, con edades entre los 31 y 40 años del área operativa, implementando el instrumento de Swing (Cuestionario de interacción trabajo-familia) el cual dio como resultado que los trabajadores del área de la salud dedicaban más tiempo al trabajo que a la familia, esto se asocia a que en salud pública se manejan horas operativas y horas administrativas dedicadas a informes y otras tareas, las cuales se realizan en casa; y también tener disponibilidad de tiempo completo por si hay diferentes sucesos. Por lo cual se decidió elaborar el programa 1, 2 y 3 por tu salud, en el cual se abordaron las diferentes

estrategias que implican una interacción familia trabajo; dentro de las estrategias estaban la de afrontamiento Karasek, Aliviarme después de cumplir mi responsabilidad, que incluía relajación progresiva de Jacobson, actividad física, higiene del sueño y actividades de ocio. En otra área estaba la organización como estrategia para intervenir el conflicto, el cual tenía capacitaciones y flexibilidad laboral, dependiendo del rendimiento laboral de los colaboradores y, por último, trabajo y familia en donde se contemplan actividades como el día de la familia cada 6 meses y la importancia del bienestar laboral en la organización. (Gil, et al., 2017)

Con la revisión de los mencionados artículos, se evidencia que las herramientas utilizadas para identificarlos son constantes, más sin embargo las herramientas aplicadas para la mejora como el yoga, mindfulness y técnicas de relajación evidencian un gran impacto positivo en la disminución del estrés, y su implementación estará dada por la alta dirección en cuanto su aprobación y las ARL en su integración al programa de pausas activas o programa de manejo de estrés.

5.2. Marco Teórico

En la construcción del marco teórico se tuvieron en cuenta principalmente cuatro temas relacionados con el abordaje metodológico del proyecto y la consolidación de la propuesta de intervención: el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que demarca en Colombia la obligatoriedad en la identificación e intervención de los riesgos asociados a las actividades labores entre ellos el riesgo psicosocial, las teorías y conceptos sobre del estrés laboral, los factores de riesgo psicosocial y los modelos interpretativos que explican los factores que intervienen en el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento

5.2.1. *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.*

Los Sistemas de Gestión se han convertido en herramientas de mejora para las organizaciones que las implementa en sus áreas de interés (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, e Integrados) dado que integran conceptos propios de la gestión por procesos, la gestión para resultados, la trazabilidad de las acciones y el compromiso de la alta dirección en la mejora continua. Normalmente las empresas implementan sus sistemas de gestión bajo una norma internacional y de manera voluntaria, aunque las condiciones de mercado han llevado a que implementar un sistema de gestión sea casi cuestión de supervivencia comercial.

En el caso específico de los sistemas de gestión relacionados con salud y seguridad en el trabajo, los referentes internacionales fueron en su momento la OSHAS 18000 y actualmente ISO 45001. A diferencia de los referentes internacionales que son voluntarios en Colombia como se indicó en el marco normativo el decreto 1072 del 2015 que reglamenta el sector del trabajo en el país con vierte la implantación del SG STT como un tema de obligatoria cumplimiento para aparte de las empresas según su tamaño y naturaleza.

En general los Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo comprende la alienación de una política de la alta dirección con un proceso lógico que tiene unas etapas y cuyo principio es la mejora continua, tiene acciones de prevenir, reconocer, evaluar y controlar riesgos que puedan perturbar la seguridad y salud de quienes integran la empresa. Ahora bien, la seguridad y la salud en el trabajo se enfoca en la prevención, tanto de enfermedades como de lesiones causadas por las condiciones de un trabajo que una persona desarrolla y así mismo promueve la protección y promoción de la salud de los trabajadores. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo menciona, además de ser esta una obligación jurídica y social

para las empresas, representa grandes beneficios para ellas, en cuanto a la productividad, mejora y da valor a la marca, promueve un mayor compromiso de los trabajadores hacia la empresa, reduce los costos y las interrupciones de las actividades entre otras. (EU-OSHA, 2001).

Para que la implementación de este sistema sea eficiente, se realiza bajo la metodología del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), lo que permite estar realizando una mejora continua con base a los resultados y mediciones de cada etapa ejecutada.

5.2.2. *Teorías y Conceptos Sobre el Estrés Laboral*

Las múltiples teorías y definiciones del estrés laboral coinciden en catalogarlo como un problema de salud que comprende el conjunto de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y de comportamiento que un trabajador puede tener ante situaciones relacionados con su entorno, desempeño laboral y la organización del trabajo.

La OMS en su documento de organización del trabajo y el estrés menciona que: “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Ba, Griffiths, & Cox, p. 3). El estrés se asocia con el sujeto y el medio ambiente que lo rodea e interviene directamente en él, generando una serie de eventos propios en cada persona, y una manera de manifestarlo y/o adaptarse. Es relevante mencionar que cuando se hace referencia al ambiente que lo rodea, este incluye el entorno físico y familiar al cual se encuentra expuesto el trabajador.

A continuación, en la tabla 3, se presentan algunas definiciones relevantes emitidas por organizaciones reconocidas en el campo del estudio del estrés laboral.

Tabla 3.*Definiciones de Estrés*

Autor	Definición
Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional – (NIOSH)	“Se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.” (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional - NIOSH, 1999).
Organización Internacional del Trabajo - (OIT)	“Respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (Organización Internacional del trabajo, 2016, p. 6)
Organización Mundial de la Salud – (OMS)	“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Ba, Griffiths, & Cox, p. 3).
Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés. Antonio Cano Vindel	“Define el estrés como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento” (Vindel, 1999) “Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión” (Vindel, 1999)

Fuente: adaptado a partir de los conceptos de los autores referenciados, 2020.

5.2.3. Factores de Riesgo Psicosocial

El estrés laboral forma parte de los denominados “riesgos psicosociales,” por lo tanto es relevante conocer este concepto. En este sentido, la Nota Técnica Prevención 443 del INSTH define los factores de riesgo psicosocial como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (Daza & Pérez Bilbao, 1999, p. 1)

De acuerdo lo anterior se pueden indicar los siguientes factores de riesgo psicosocial asociados al estrés:

Contenido del trabajo. Este se relaciona con trabajos monótonos, en los cuales la persona siente que no está usando sus verdaderas capacidades y/o habilidades.

Sobre cargar y ritmo. Se relaciona con trabajos de alta presión, entregas en tiempos muy cortos y cumplimiento de metas a corto plazo

Horarios. Los horarios de trabajo también son un factor de riesgo cuando estos son extensos, con pocos descansos y en jornadas nocturnas, lo que conlleva que el trabajador pierda su interacción social.

Control y autonomía. Esto se relaciona con el control en relación con el dominio de su trabajo y la baja participación en la toma de decisiones

Ambiente y equipos. En cuanto a la disponibilidad y calidad de los elementos para el desarrollo del trabajo, condiciones deficientes de trabajo y un ambiente poco apropiado o poco estimulante.

Cultura organizacional. En relación con las comunicaciones internas, el poco apoyo y la falta de definición de las tareas del cargo.

Relaciones interpersonales. En cuanto al conflicto entre compañeros y la falta de relación con los jefes.

Escasas oportunidades de crecimiento profesional o personal. Relacionado con horarios extensos principalmente, donde el trabajador se ve sumido en el trabajo y sin tiempo adicional para el desarrollo de actividades académicas para su crecimiento profesional o fortalecer sus relaciones con su familia y amigos, pues el trabajador termina utilizando su tiempo de “descanso” para el trabajo en detrimento de sus relaciones interpersonales extra laborales.

En Colombia los factores de riesgo psicosocial están clasificados en tres grupos, los intra laborales, extra laborales y los individuales como lo menciona la resolución 2646 de 2008 en su artículo 5 al 12 en donde:

“Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (Ministerio de la Protección Social, 2008). Los ítems considerados son las:

- Demandas del trabajo.
- El control sobre el trabajo.
- Liderazgo y las relaciones sociales.
- Recompensa.

Por otro lado están los extra laborales que “comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador” (Ministerio de la Protección Social, 2008). Los ítems considerados son:

- El tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación
- Relaciones interpersonales
- Situación económica del grupo familiar
- Características de la vivienda y de su entorno
- Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo
- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

Finalmente están las condiciones individuales que señalan “una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas, la ciudad o lugar de residencia,

la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes” (Ministerio de la Protección Social, 2008). Los cuales tienen un impacto importante, dentro de las características socio- demográficas se tiene en cuenta el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio) porque estas pueden modificar la percepción y los efectos de los riesgos extra e intralaborales.

5.2.4. *Modelos que Explican los Factores que Intervienen en el Estrés y Estrategias de Afrontamiento.*

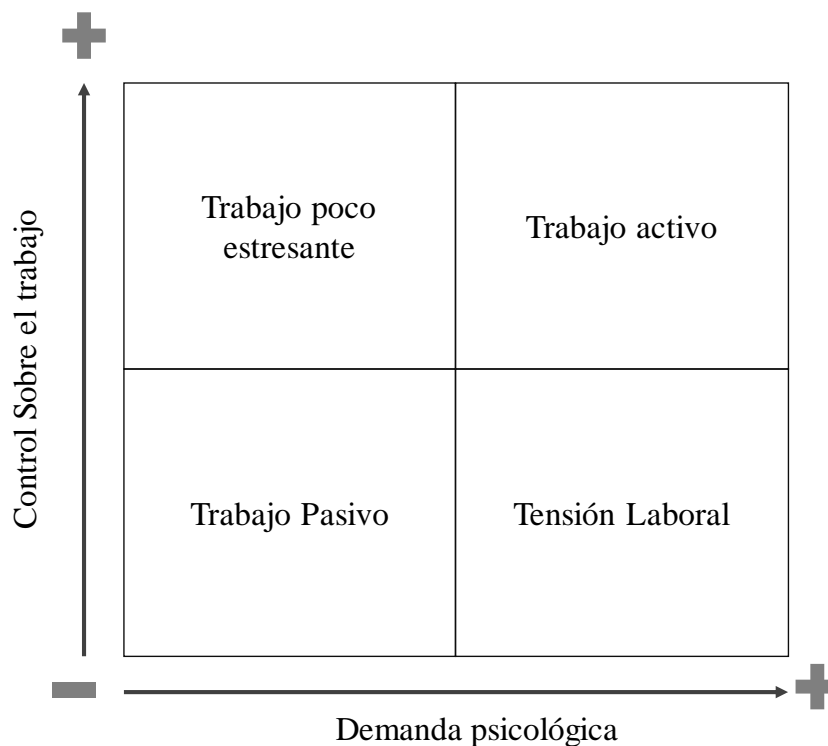
Como modelos interpretativos que explican los factores que intervienen en el estrés laboral se destacan el Modelo Demanda - Control - Apoyo Social, Modelo de Lazarus y Folkman, y el Modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa.

Modelo Demanda - Control - Apoyo Social. Desarrollado por Robert Karasek, quien explica cómo se genera el estrés laboral teniendo en cuenta el equilibrio entre las demandas psicológicas del trabajo y el grado de control del trabajador. Los factores que plantea son la demanda psicológica que está asociada básicamente en la realización de varias tareas complejas en corto tiempo lo que aumentaría significativamente este factor y conlleva al aumento de estrés, y el segundo es el control sobre el trabajo en cuanto las habilidades que tiene el trabajador para desarrollarlo y el nivel de toma de decisiones en dado caso, relacionado al cómo y en cuanto tiempo la realiza. (Osorio, 2017)

Este modelo muestra que en función a la demanda psicológica y el control sobre el trabajo se generan 4 subcategorías como se muestra en la figura 1.

Figura 1.

Relación entre control sobre el trabajo y la demanda psicológica.



Fuente: Adaptado de HRM Channel (2020).

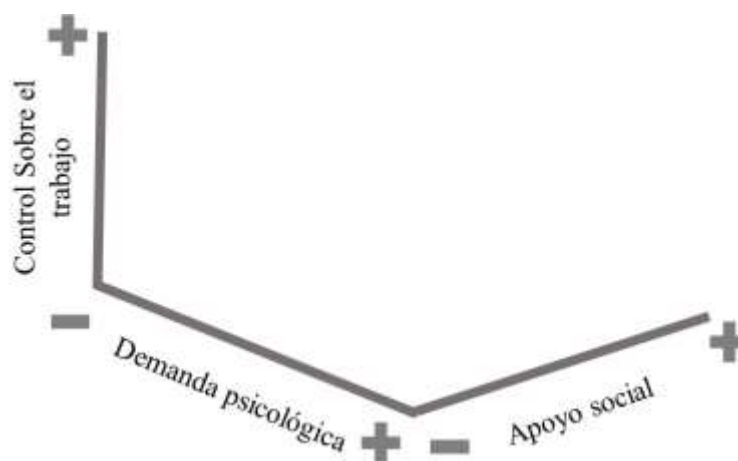
Tales subcategorías son:

- Tensión laboral: se presenta cuando hay una alta demanda psicológica con bajo control sobre el trabajo, siendo la más perjudicial.
- Trabajo activo: cuando hay una alta demanda psicológica, pero se tiene un alto control sobre la actividad.
- Trabajo poco estresante: cuando se tiene una baja demanda psicológica y un alto control sobre el trabajo.
- Trabajo pasivo: cuando tanto la demanda psicológica y el control sobre el trabajo son bajos.

Posteriormente se incluyó otra categoría llamada apoyo social que se muestra en la figura 2, la cual está relacionada con el respaldo que siente o percibe el trabajador de sus superiores y compañeros, para el desempeño de sus labores, cuando este se percibe alto atenúa los efectos de la alta demanda y el bajo control; pero cuando se percibe poco conlleva al aumento de estrés. (Osorio, 2017)

Figura 2.

Relación entre control sobre el trabajo, demanda psicológica y el apoyo social.



Fuente: Adaptado de HRM Channel (2020).

Es así cuando la demanda psicológica es alta con el control sobre el trabajo y el apoyo social bajo se denomina isotención, pero si por el contrario estas dos últimas son altas los trabajadores van a estar activos y motivados de realizar el trabajo con un menor estrés. (Karasek, 2020)

Modelo de Lazarus y Folkman. Estos autores estudiaron la percepción psicológica del estrés, desde la evaluación cognitiva que hace la persona y su estilo de afrontamiento respecto a este.

El modelo explica la evaluación cognitiva, en donde la persona realiza dos tipos de evaluaciones, una primaria, en donde lo analiza si es una amenaza o desafío, si esta es relevante o no para ella y la segunda evalúa las habilidades con las que cuenta para manejar la situación. Ahora, si la persona en su análisis cognitivo determina que esta es una situación desafiante, entra a analizar el tipo de afrontamiento que va a hacer, el cual puede abordarse desde dos puntos; uno, centrado en el problema, que pretende eliminar o resolver la fuente que está generando el estrés y segundo centrado en la emoción, lo cual corresponde a la molestia que el estrés provoca, expertos mencionan que no hay una forma única de afrontamiento como respuesta, dependiendo de la situación y momento que se encuentre la persona. (Vega, et al, 2012).

Modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa. Este modelo es atribuido a Johannes Siegrist. Se caracteriza por relacionar dos factores: el esfuerzo que implica el trabajo y la recompensa obtenida en virtud del primero, con lo cual un desequilibrio entre estos genera potenciales estresores. (Tirado & Llorente-Alonso, 2019)

El esfuerzo hace referencia a las exigencias del trabajo, los cuales son de dos tipos, por exigencias externas y exigencias autoimpuestas. El primero se denomina esfuerzo extrínseco que se compone por el nivel de responsabilidad, velocidad, cantidad y tiempo requerido para cumplir con las actividades laborales. El segundo, corresponde al esfuerzo intrínseco el cual involucra en qué medida y que nivel de auto exigencia para cumplir con las tareas laborales.

La recompensa contempla factores como el apoyo, trato justo, reconocimiento, oportunidades de desarrollo, seguridad laboral y salario justo acorde a la carga laboral. (Vasquez, 2008)

Así bien cuando se percibe un alto esfuerzo en el trabajo y una baja recompensa, desencadena altos niveles de estrés, lo cual predispone el desarrollo de enfermedades físicas y

mentales. Si por el contrario se percibe un equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa recibida los niveles de estrés generados pueden verse mitigados inclusive en situaciones de alto esfuerzo.

Dentro de las consecuencias que conlleva el estrés laboral, se destaca el “Síndrome de Burnout”, ampliamente estudiado por diferentes entidades, que han identificado el impacto que tiene en las organizaciones, por lo cual se hace importante la implementación de herramientas para la prevención como el control. (Narváez, 2019)

“Se puede definir el síndrome de Burnout como una forma crónica de tensión ocupacional comúnmente caracterizada por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y cinismo con reducción de la realización personal y eficacia”. (Gil, et al., 2017, pág. 2)

En cuanto la prevención del estrés laboral es de importancia mencionar que este se puede y debe prevenir, aunque los riesgos no siempre se puedan evitar, si es necesario el abordaje antes de que ellos se manifiesten, por ello lo ideal es trabajar una prevención primaria y secundaria; la primera tiene como objetivo promover un ambiente saludable y realizar acciones hacia la reducción o eliminación de los factores estresantes y la segunda en la detección y un tratamiento a priori para reconocerlo y de ser necesario acudir a un profesional para que este no avance a un nivel nocivo.

Dentro de esta prevención, las estrategias que se tienen en cuenta como mínimo son: Técnicas de relajación, reestructuración cognitiva, desarrollo de habilidades y estrategias de afrontamiento. Del mismo modo hay otros autores que mencionan que las técnicas se pueden clasificar como:

Generales. Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.

Cognitivas. Su finalidad sería cambiarla forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).

Fisiológicas. Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.

Conductuales. Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema. (Daza, 1999, p. 4)

Con el propósito de fundamentar diferentes herramientas en el manejo del riesgo psicosocial relacionado con el estrés laboral se encuentra el uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integradora: Donde realizaron varios estudios a través de las prácticas integrada y complementarias acerca del estrés, el cual se deriva de las cargas emocionales, laborales, familiares y problemas que se interiorizan en el cuerpo humano, para reducir los síntomas asociados al estrés, las Practicas Integradas Complementarias utilizan Mindfulness, la meditación, respiración controlada, el yoga y la terapia de polaridad. Uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integradora, como las principales técnicas para mejorar el estrés y alcanzar el bienestar físico, y espiritual en el ser humano. (Llapa, et al., 2015, pág. 3)

Para la Organización Mundial de la Salud las prácticas integrales complementarias tienen como fin eliminar el racionalismo tecno- asistencial biomédico, realizando campañas de prevención y promoción, para así, recuperar la salud integral del humano, por medio de los especialistas y los responsables de la salud. La calidad humana es un factor indispensable en las empresas, por lo cual se asocia la participación de los trabajadores y responsables en terapias como: la homeopatía, la fitoterapia, la inmunoterapia, el toque terapéutico, el reiki, el desbloqueo

y alineación de chakras, la terapia artística, la relajación, la visualización, el intercambio de convivencia en grupo, y la meditación. Uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integradora, (Llapa, et al., 2015, pág. 6)

Los estudios realizados por la revista enfermería global da como conclusión que las prácticas integrales complementarias, ayudan a mejorar los niveles de estrés en el ser humano, reduciendo el estrés, la ansiedad, la depresión y el dolor. Por consiguiente, para mejorar el riesgo asociado al estrés las organizaciones deben:

- Mejorar la forma de trabajo, siendo equitativos en las cargas laborales
- Contratar trabajadores capacitados en el campo el cual se va a desempeñar
- Teniendo horarios flexibles.
- Ser apoyado por su líder y/o líder de la alta dirección de la compañía, promoviendo el trabajo en equipo.

Estrategias de afrontamiento. Para profundizar en estas, es importante recordar que son los recursos que desarrolla la persona para hacer frente a demandas específicas, externas o internas. Estas herramientas pueden ser positivas al permitirle afrontar las demandas de forma adecuada, o negativas y perjudicar su bienestar biopsicosocial. Tales estrategias están clasificadas en tres tipos, las centradas en el problema, en la emoción o centradas en el problema y la emoción, tal y como se presenta en la tabla 4.

Tabla 4.

Estrategias de afrontamiento

Tipología		Descripción
Centradas en el problema	La persona se centra en la situación y la búsqueda de soluciones al problema, tratando de encontrar nuevamente el equilibrio por	Este tipo de afrontamiento puede ser de dos tipos: <ul style="list-style-type: none"> • Confrontación: busca alterar la situación en una posición de agresividad y violenta.

Tipología		Descripción
	la situación estresante presente.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación: piensa en las soluciones y el cómo desarrollar una estrategia para solución del problema.
Centradas en la emoción	La persona busca la estrategia que aminore las emociones que desencadenen la situación estresante.	<p>Cuando están centradas en la emoción, puede ser de cinco tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aceptación de la responsabilidad: reconocimiento del rol de la persona en el problema. Distanciamiento: la persona toma la decisión de alejarse del problema con el fin de que este no le afecte. Autocontrol: la persona busca controlar sus acciones, emociones y sentimiento ante el problema. Re evaluación positiva: busca encontrar la parte positiva del problema que se presentó. Escape o evitación: involucra hábitos poco saludables, buscando así evadir y desconocer el problema.
Centradas en el problema y la emoción.	En esta se busca el apoyo social, acudiendo a otras personas por asesoramientos, consejos, comprensión y un apoyo moral en la situación que está presentando.	

Fuente: adaptado de “Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en Educadores y Educadoras Sociales que trabajan con personas con diversidad funcional”.

5.3. Marco Legal

Al revisar el marco legal y normativo vigente en el país se identificaron las resoluciones, decretos y guías más relacionados con salud mental y salud en el trabajo a nivel macro, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y el manejo y mitigación de los factores del riesgo psicosocial asociados al estrés laboral, tema central de la presente propuesta. Tales normas se describen a continuación:

Desde un nivel macro el primer referente legal a tener en cuenta es la denominada “Política Nacional de Salud Mental” plasmada en la Resolución 4886 de 2018 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018). En su artículo 2 se establece la obligatoriedad de su

cumplimiento por parte de todos los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud — SGSSS según sus alcances y competencias.

El anexo técnico que forma parte integral de la Resolución 4886 de 2018, identifica al estrés postraumático dentro de los problemas y trastornos mentales, considerando al estrés en general como un factor determinante de formas de violencia y problemas de convivencia social. De igual manera considera al estrés urbano como uno de los factores que más limitan el ejercicio de la salud mental, el que al sumarse ciertas condiciones laborales termina influyendo negativamente en la salud mental de las personas:

... representan mayor prevalencia de problemas de salud mental con mayor afectación en los hombres que en las mujeres. Así mismo, las largas jornadas laborales y los altos tiempos de desplazamiento de la casa hacia los lugares de trabajo limitan el tiempo libre para realizar actividades de esparcimiento y de actividad física, afectando negativamente la salud mental. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018, p. 19)

Por otro lado, dentro de las habilidades citadas en la norma en su punto 8.1.3.3 y establecidas por la OMS/ OPS se destaca el manejo de la tensión y el estrés, el cual se define como: “identificar las fuentes de tensión y estrés en la vida cotidiana, saber reconocer sus distintas manifestaciones y encontrar vías para eliminarlas o contrarrestarlas de manera saludable” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018, p. 28). Este punto es muy importante pues establece la necesidad de identificar las fuentes de estrés en los diferentes entornos que por extensión incluye al entorno laboral y encontrar medidas que permita su mitigación, el cual es el tema central del presente documento.

Otra norma importante dentro del nivel macro es la Ley 1616 de 2013 más conocida como “Ley de Salud Mental” (Congreso de Colombia, 2013). Con esta ley se busca:

Garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Ley 1616, art. 1, 2013)

Si bien el enfoque de la Ley de Salud Mental prioriza la promoción de la salud mental para la población infantil y adolescente dedica todo su noveno artículo 9 a la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral:

Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. (Ley 1616, art. 9, 2013)

Así mismo es importante hacer referencia al Decreto Ley 4107 de 2011 el cual determina los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social e integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011). El Decreto Ley 4107 ha sido modificado tanto por el Decreto 2562 de 2012 como por el Decreto 1432 de 2016, pero se resalta del mismo que incluye dentro de las competencias del Ministerio de Salud y Protección Social la dirección orientación, coordinación y evaluación del y el Sistema General de Riesgos Profesionales¹:

¹ El subrayado es de las autoras del presente documento.

El Ministerio de Salud y Protección Social tendrá como objetivos, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública, y promoción social en salud, y participar en la formulación de las políticas en materia de pensiones, beneficios económicos periódicos y riesgos profesionales, lo cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el sector administrativo.

El Ministerio de Salud y Protección Social dirigirá, orientará, coordinará y evaluará el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales en lo de su competencia, adicionalmente formulará, establecerá y definirá los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social. (Decreto Ley 4107, art. 1, 2011)

Para cerrar el nivel macro de los referentes legales más estrechamente asociados al presente proyecto de grado, se debe mencionar la Resolución 1841 de 2013 que configura el Plan Decenal de Salud Pública PDSP, 2012 - 2021 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013). Este Plan está diseñado para ser ejecutado en un total de diez dimensiones, ocho de ellas prioritarias y dos transversales, siendo las dimensiones de “Convivencia y Salud Mental” y la de “Salud y Ámbito Laboral” las más relacionadas con los temas aquí tratados:

Dimensión Convivencia Social y Salud Mental: Conjunto de políticas y acciones transectoriales, sectoriales y comunitarias que permiten el despliegue de recursos individuales y colectivos para el disfrute de la vida cotidiana estableciendo relaciones interpersonales basadas en el respeto, la solidaridad y el ejercicio de los derechos humanos para el logro del bien común y el desarrollo humano y social, a través de estrategias enmarcadas en los siguientes componentes:

- Promover la salud mental y la convivencia
- Prevención y atención integral a problemas y trastornos mentales y a diferentes formas de violencia (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Dimensión Salud y Ámbito Laboral: Conjunto de políticas e intervenciones sectoriales y transectoriales que buscan el bienestar protección de la salud y el fomento de las intervenciones que modifican positivamente las situaciones y condiciones para la salud de los trabajadores del sector formal e informal de la economía, a través de estrategias enmarcadas en los siguientes componentes:

La seguridad y salud en el trabajo,

La atención de situaciones prevalentes de origen laboral (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013)

Entrando a especificar los referentes normativos relacionados directamente con el entorno laboral específicamente con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG- SST, se destacan el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

En cuanto al Decreto 1072 de 2015 (Ministerio del Trabajo, 2015), también denominado “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”, como su nombre lo indica recoge y actualiza las disposiciones nacionales vigentes en materia laboral, exponiendo en su Capítulo 6: “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo,” las regulaciones en seguridad y salud que se deben desarrollar en las organizaciones, la gestión de riesgos laborales, obligaciones de empleadores y trabajadores, así como de las entidades vinculadas a este sector de la protección social en el país.

Respecto a la Resolución 0312 de 2019 (Ministerio del Trabajo, 2019), la misma define los estándares mínimos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en

el Trabajo SG- SST. Tales requisitos son de obligatorio cumplimiento para las empresas el país, dependiendo de la cantidad de empleados y el nivel de riesgo al cual se encuentra adscrita cada una:

Los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de SST son de obligatorio cumplimiento para todas las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2° de la presente Resolución que establece su campo de aplicación, y su implementación se ajusta, adecua y armoniza a cada empresa o entidad de manera particular conforme al número de trabajadores, actividad económica, labor u oficios desarrollados (Resolución 0312, art 20, 2019).

Al abordar las normas relacionadas con la identificación, evaluación manejo y mitigación de los factores del riesgo psicosocial asociados al estrés laboral, se destacan la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019.

En el caso de la Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008), la misma tiene como objeto:

... establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional (Resolución 2646, art 1, 2008).

Entre las disposiciones más destacadas de la Resolución 2646 se resalta la obligatoriedad de realizar una evaluación de riesgo psicosocial para identificar los factores de riesgo a los que se hayan expuesto sus trabajadores y establecer medidas para la mitigación de los impactos de estos, independiente del sector económico y tamaño de las empresas.

En el caso de la Resolución 2404 de 2019 (Ministerio del trabajo, 2019), la misma es relevante especialmente para la fase diagnóstica del proyecto pues con esta norma se “adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos” (Resolución 2404, 2019, p. 1). En su artículo 1, se listan los “Instrumentos de Evaluación y Guías de Intervención” definidos como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial:

1. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
2. Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora.
3. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
4. Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública – Prácticas de trabajo saludables en la administración pública.
5. Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa – Cultura de vida y trabajo saludables.
6. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social- Gestión de demandas en el trabajo.
7. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte – Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.

8. Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo -
Prácticas de trabajo saludable para educadores.
9. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector
financiero – Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.
10. Protocolo de prevención y actuación – Acoso laboral.
11. Protocolo de prevención y actuación – Síndrome de agotamiento laboral – “Burn
out.
12. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral — Depresión.
13. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral -
Trastorno de estrés postraumático.
14. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Reacción a estrés
agudo.
15. Protocolo de actuación en el entorno laboral – Situaciones de duelo (Resolución
2404, art 1, 2019).

En cuanto a referentes normativos relacionados con el tema de incapacidades y multas por incumplimiento de las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales se destaca el Decreto reglamentario 472 de 2015 (Ministerio del Trabajo, 2015). Este decreto establece y reglamenta los criterios de graduación de las multas por infracción al marco normativo, que pueden incluir en casos extremos la clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas.

En su artículo 5 el Decreto 472 establece los criterios para determinar la cuantía de las sanciones a los empleadores que se reaccionan en la siguiente tabla:

Tabla 5.*Definición de Parámetros para determinar la cuantía de las sanciones*

Tamaño de empresa	Número de trabajadores	Activos totales en número de SMMLV	Artículo 13, inciso 2° Ley 1562 (de 1 a 500 SMMLV)	Artículo 30, Ley 1562 (de 1 a 1.000 SMMLV)	Artículo 13, inciso 4° de la Ley 1562 (de 20 a 1.000 SMMLV)
Valor Multa en SMMLV					
Microempresa	Hasta 10	< 500 SMMLV	De 1 hasta 5	De 1 hasta 20	De 20 hasta 24
Pequeña empresa	De 11 a 50	501 a < 5.000 SMMLV	De 6 hasta 20	De 21 hasta 50	De 25 hasta 150
Mediana empresa	De 51 a 200	100.000 a 610.000 UVT	De 21 hasta 100	De 51 hasta 100	De 151 hasta 400
Gran empresa	De 201 o más	> 610.000 UVT	De 101 hasta 500	De 101 hasta 1000	De 401 hasta 1000

Fuente: Decreto 472 de 2015, art 5. 2015 Ministerio del Trabajo de Colombia.

El Decreto 472 también indica en su artículo 7, la competencia que tienen Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, los Directores Territoriales, las Oficinas Especiales y la Unidad de Investigaciones Especiales podrán ordenar Planes de Mejoramiento:

... Los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, los Directores Territoriales, las Oficinas Especiales y la Unidad de Investigaciones Especiales podrán ordenar Planes de Mejoramiento, con el fin de que se efectúen los correctivos tendientes a la superación de las situaciones irregulares detectadas en materia de seguridad y salud en el trabajo y demás normas del Sistema General de Riesgos Laborales. El Plan debe contener como mínimo las actividades concretas a desarrollar, la persona responsable de cada una de ellas, plazo determinado para su cumplimiento; y su ejecución debe estar orientada a subsanar definitivamente las situaciones detectadas, así como a prevenir que en el futuro se puedan volver a presentar (Decreto 472, art. 7, 2015).

Así mismo se destaca el artículo 14 del Decreto 472 pues allí se hace referencia al Reporte de accidentes y enfermedades a las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales:

... Los empleadores reportarán los accidentes graves y mortales, así como las enfermedades diagnosticadas como laborales, directamente a la Dirección Territorial u Oficinas Especiales correspondientes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento o recibo del diagnóstico de la enfermedad, independientemente del reporte que deben realizar a las Administradoras de Riesgos Laborales y Empresas Promotoras de Salud y lo establecido en el artículo 4° del Decreto número 1530 de 1996 (Decreto 472, art. 14, 2015).

Finalmente, y teniendo en cuenta la importancia de la identificación de riesgos como fase clave para su eliminación o mitigación, se ha revisado y tenido en cuenta en la formulación de la propuesta central del documento, la “Guía Técnica GTC Colombiana 45: Guía para la Identificación de los Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional” (INCOTEC, 2012). Dentro de su Anexo C, la GTC 45 establece algunos parámetros para la determinación cualitativa del nivel de deficiencia de los peligros higiénicos incluyendo para el caso de los riesgos psicosociales los siguientes:

Muy alto: nivel de riesgo con alta posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se

encuentren bajo esta categoría requieren intervención, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, las dimensiones y dominio que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles (Guía Técnica GTC Colombiana 45: Guía para la Identificación de los Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, 2012, p. 31).

6. Marco Metodológico de la Investigación

Dentro del marco metodológico se detallan los elementos que configuran el diseño de la investigación referente al paradigma, tipo de investigación, métodos, fuentes e instrumentos, así como las fases que fueron ejecutadas de manera sistemática para llegar a la propuesta aquí presentada.

6.1. Diseño de la Investigación

Por su característica la “Propuesta de Mitigación del Riesgo Psicosocial Asociado al Estrés”; se suscribe a la lógica de la denominada investigación aplicada o sea aquella que tiene como propósito fundamental “resolver problemas” (Hernández, et al, p 24, 2014). Específicamente la investigación pertenece a la categoría de investigación aplicada denominada “prácticas basadas en diagnóstico” (Torres & Vega, 2017).

De acuerdo a lo anterior la investigación aquí desarrollada es básicamente de tipo propositivo, descriptivo, que comprende el análisis de información cuantitativa y cualitativa de manera transversal, es decir aquella información recogida al momento de la aplicación de los instrumentos de diagnóstico y actualización de la información y que pretende definir una solución a una situación particular con la inclusión de técnicas innovadoras en el manejo del estrés colectivo. A continuación, se detallan y se da soporte conceptual según sea el caso, a los diferentes elementos que conforma el diseño metodológico de la propuesta.

6.1.1. Paradigma y Enfoque de Investigación Seleccionado

Dadas las características definidas en el punto anterior, se seleccionó el paradigma de investigación denominado “mixto” el cual combina elementos de los enfoques y métodos propios tanto de la investigación cuantitativa como de la investigación cualitativa: “la investigación

mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (Hernández, et al, p 30, 2014). La caracterización del riesgo psicosocial asociado al estrés y su intervención es una realidad que para ser interpretada requiere incluir elementos cuantitativos (ausencias, permisos, accidentes, índices de productividad, utilidad, costo entre otros) con elementos propios de la percepción de cada trabajador de su propia individualidad y su relacionamiento social, todos estos elementos de tipo cualitativo. Un listado de las ventajas del método mixto citadas por Hernández Sampieri es el siguiente (Metodología de la Investigación, 2014, pág. 537) :

- Lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno.
- Producir datos más “ricos” y variados mediante la multiplicidad de observaciones
- Potenciar la creatividad teórica por medio de suficientes procedimientos críticos de valoración
- Apoyar con mayor solidez las inferencias científicas, que si se emplean aisladamente
- Permitir una mejor “exploración y explotación” de los datos
- Posibilidad de tener mayor éxito al presentar resultados a una audiencia hostil.
- Desarrollar nuevas destrezas o competencias en materia de investigación, o bien reforzarlas

Como se puede observar, para efectos del presente estudio, el método mixto de investigación permite tener una perspectiva más amplia y profunda del riesgo psicosocial asociado al estrés en la empresa Comercial Química S.A.S. pues permite establecer una relación de causalidad entre los factores determinantes del riesgo psicosocial y sus efectos tanto en el trabajador como en la organización.

6.1.2. Tipo de Investigación

Como se indicó en la introducción al presente capítulo, este proyecto de grado está en línea con la denominada “investigación aplicada” muy propia de las ciencias empresariales:

La investigación aplicada, para el caso de las ciencias empresariales, se fundamenta en problemas de la organización objeto de conocimiento. Ésta, por la explicación que construye a las preguntas del investigador, lo guía en la búsqueda de alternativas de intervención para su solución...En esta forma, la investigación aplicada construye conocimiento que permite a los directivos de la organización o la empresa tomar decisiones en los problemas que los afectan (Mendez, 2006, p. 68 -69)

Específicamente el proyecto de investigación pertenece a la tipología denominada “prácticas basadas en diagnóstico”:

Tipología de investigación aplicada a través de la cual se diseña y prueba una acción/intervención que busca dar respuesta a una necesidad específica identificada y caracterizada en un contexto determinado (territorio o institución). Tiene como finalidad transformar o intervenir una situación que se identifica como problemática por los actores involucrados en ésta... Puede incluir la elaboración del diagnóstico o partir de un diagnóstico previo que requiere ser validado con los actores de interés, pero debe concluir siempre la formulación de una estrategia, modelo, intervención y si es posible, su pilotaje (Torres & Vega, 2017, p. 3).

6.1.3. Método

Dado lo anterior, el método de la investigación es mixto, es decir combina métodos cuantitativos y cualitativos de recolección, procesamiento y análisis de información.

Se trabajó con fuentes primarias de manera indirecta al actualizar mediante observación directa e indignación completaría la información inicialmente obtenida del diagnóstico realizado por la IPS Salud Laboral Profesional en su momento y en línea con el tipo de investigación seleccionado (prácticas basadas en diagnóstico)

La información se procesó mediante matrices y graficas en Microsoft Excel y se analizó de acuerdo a las escalas definidas tanto en la batería de riesgo psicosocial como en la GTC 45.

6.2. Fases de Estudio

A continuación, se describirán las 4 fases que componen el estudio del siguiente trabajo de grado, dichas fases están articuladas con los objetivos propuestos, así como con los resultados del mismo.

En la primera fase se realiza la caracterización del personal administrativo de la empresa; en la fase 2 se muestran los resultados de la actualización de los resultados de la aplicación de la prueba de estrés a los trabajadores del área administrativa de la empresa. En la fase 3, y teniendo como insumo la información recabada en las dos fases anteriores se lleva a cabo la generación de la propuesta de intervención con el fin de comparar con los resultados previos y de esta forma evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.

Finalmente, en la fase 4, se resumen los análisis de costos necesarios para la futura implementación de la propuesta.

6.2.1. Fase 1. Caracterización del SG –SST y del Personal del Área Administrativa de la empresa

En esta fase se retomaron los resultados del diagnóstico realizado por la “IPS Salud Laboral Profesional” en su momento (marzo 2019), complementando y actualizando mediante

observación directa la información de la lista de chequeo derivada de la aplicación de la GTC 45. Matriz IPERV y matriz de requisitos mínimos. Esto para caracterizar la organización, su Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo especialmente en lo relacionado al riesgo psicosocial y las características del personal que sería objeto de la intervención propuesta.

En esta fase se busca establecer el nivel de cumplimiento según el ciclo PHVA que actualmente tiene la empresa y el análisis de los estándares que más están relacionados con el riesgo psicosocial asociado al estrés laboral.

6.2.2. Fase 2. Definición de la Línea de Base del Estrés en los Trabajadores del Área Administrativa

En esta fase y a partir de la actualización de los resultados de la aplicación del cuestionario para la valoración del estrés realizada en su momento, se estableció la línea de base que sirva para la evaluación de las actividades que conforman la propuesta de intervención una vez sea implementado por la empresa (los resultados de la implementación no hacen parte del alcance de la presente propuesta)

6.2.3. Fase 3: Generación de la propuesta de intervención

A partir de los resultados de la fase de caracterización y tomando como referencia la línea de base para establecer los indicadores de resultados esperados, se elaboró la propuesta de intervención.

La propuesta está conformada por un plan de actividades mensuales a ser realizadas en un plazo de 8 semanas y los indicadores para establecer el cumplimiento del plan y la medición de los efectos positivos en el grado de estrés una vez sea implementada y se realice una nueva

aplicación de la batería de riesgo psicosocial una vez finalizada la intervención (reducción del 30%).

6.2.4. Fase 4: Costeo y análisis financiero

Tomando como base las actividades, insumos, tiempos y los honorarios del profesional facilitador a cargo de la ejecución se hizo el cálculo del costo total de la propuesta.

De igual manera se hizo una proyección monetaria de los beneficios asumiendo escenarios hipotéticos de los costos que la empresa se puede ahorrar o que se dejarían de asumir si se implementa la intervención propuesta.

Tanto los costos como los beneficios monetizados se comparan para establecer el costo/beneficio como principal indicador para el análisis financiero de la intervención propuesta.

7. Resultados y Análisis

De acuerdo a la metodología planteada, los estudios previos, los ajustes y la información completaría obtenida se presentan y analizan los resultados frente al estado actual del SG SST, la caracterización del personal del área administrativa de la empresa y su línea de base de estrés.

7.1. Generalidades de la empresa

Comercial Química S.A.S. inició operaciones en 2001 buscando convertirse en un proveedor clave de materias primas para el sector farmacéutico y el de fabricación de alimentos concentrados. Para 2020 se han consolidado como uno de los proveedores primera opción de materias primas certificados a nivel mundial con Sistema de Calidad ISO 9001 (Comercial Química S.A.S, 2020).

Los productos que ofrece la empresa están clasificados en cuatro grandes líneas:

- Agroquímicos
- Cosméticos
- Farmacéutico
- Veterinario

Estos productos se encuentran disponible en el área de bodega, la cual está separada del área administrativa, siendo esta ultima el área seleccionada para el diseño de la propuesta de intervención. Es importante recordar que la ARL SURA, ha clasificado a Comercial Química SAS como riesgo I y IV para su área administrativa y bodega respectivamente, dada la presencia de productos químicos en el segundo caso.

Al contar con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo norma ISO 9001, es claro que para la empresa no son ajenos elementos básicos de la gestión organizacional como son la

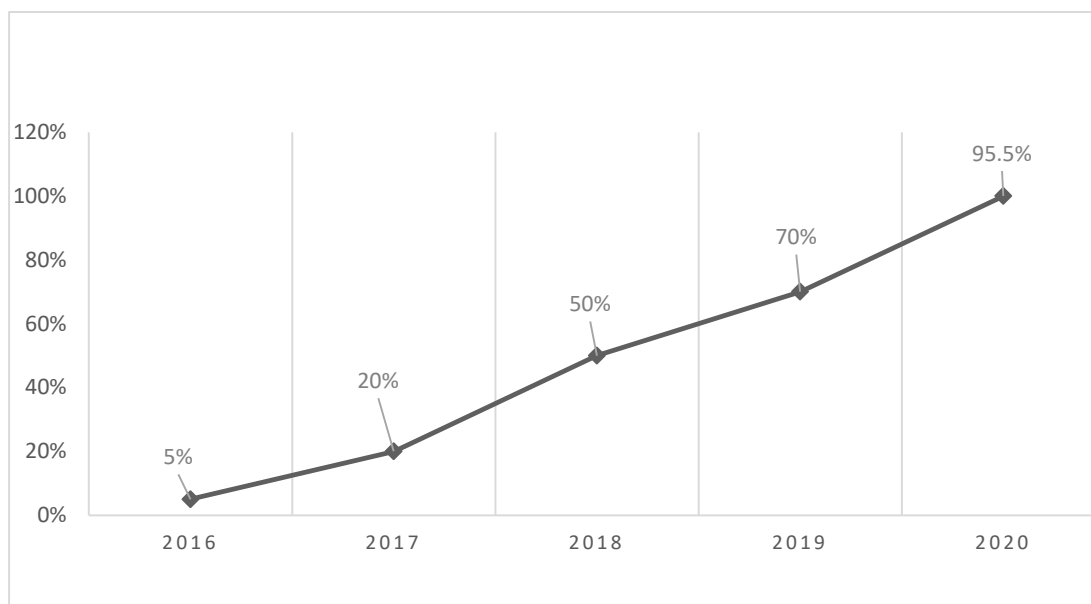
alineación estratégica operativa, la gestión por procesos y para resultados, la mejora continua, la trazabilidad de la gestión estratégica y operativa, y la toma de decisiones basada en evidencia.

7.2. Caracterización del SG-SST de la empresa

Comercial Química SAS cuenta con herramientas de gestión que la han permitido consolidar también su “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST”, en un proceso que inició en 2016 y que ha presentado la evolución que se observa en la figura 3.

Figura 3.

Evolución del SG SST de Comercial Química SAS



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Como se relaciona en la figura 3, Comercial Química SAS ha consolidado su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) de manera paulatina. En el año 2016, inició el proceso de implementación del SG SST tomando como base los estándares definidos en el Decreto 1443 de 2014, alcanzado para ese año un porcentaje de cumplimiento de un incipiente 5%. En los años posteriores se avanzó en la definición e implementación de políticas,

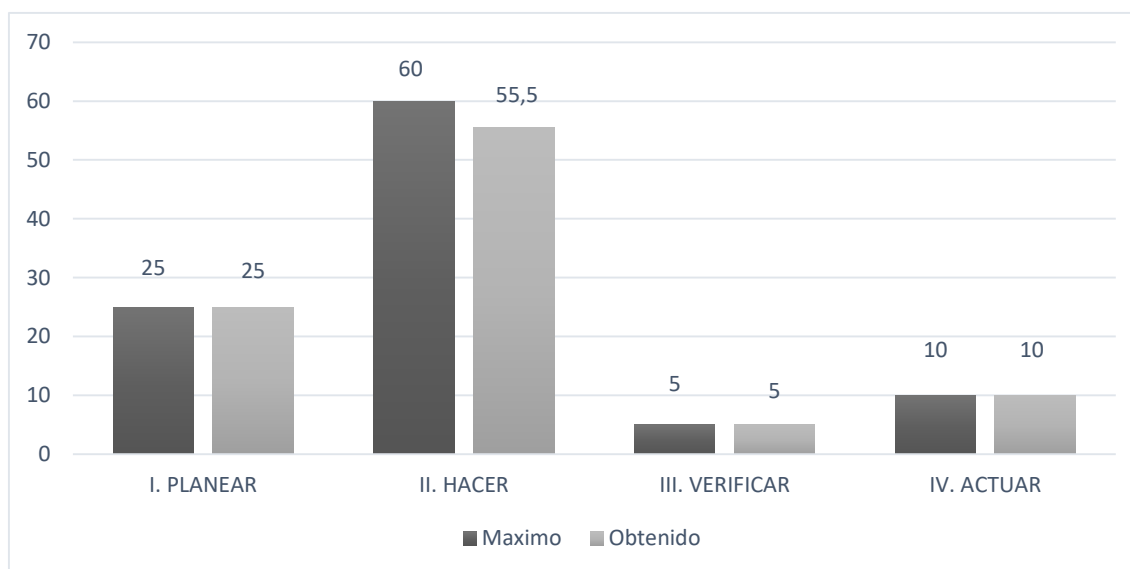
procedimiento y estándares de seguridad, orientados a garantizar ambientes de trabajo seguros.

En 2020 y teniendo en cuenta el diagnóstico realizado el 16 de enero de 2020, bajo los estándares definidos en la Resolución 0312 de 2019), la empresa ha alcanzado un porcentaje de cumplimiento del 95.5%.

En el Anexo 3: “Estándares Mínimos Según Resolución 0312 de 2019” se presentan los resultados de la aplicación de estos al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Comercial Química SAS. En este sentido la figura 4 muestra el comportamiento agregado del ciclo PHVA para el mencionado SG SST.

Figura 4.

Desarrollo por ciclo PHVA (%)



Fuente: Elaboración propia, 2020

Como se observa en la figura 4, de las cuatro etapas que conforman el ciclo PHVA del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, la etapa “HACER” se encuentra 4,5 puntos por debajo del valor esperado. Este comportamiento se debe a que la

empresa aún no ha cumplido con lo definido para esta etapa en dos de los numerales establecidos en la Matriz de Estándares Mínimos (Anexo 3):

- 3.1.1 Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la Salud.
- 4.2.1 Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados

El incumplimiento de estos dos numerarles se da en virtud de la no ejecución de las medidas recomendadas luego de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial. Situación que da origen a la propuesta de intervención que se expone con más detalle en los siguientes contenidos del presente trabajo de grado.

Por otro lado, en el Anexo 4: “Matriz IPEVR según GTC 45”, se presenta la identificación de los peligros y valoración de los riesgos en el área administrativa de la empresa de acuerdo a los parámetros y escala de calificación definidos en la citada norma, así:

- Biomecánico (Medio).
- Físico (Medio).
- Psicosocial (Alto).
- Condiciones de Seguridad (Alto).
- Fenómenos Naturales (Alto).

Dado que el tema central del presente trabajo de grado está referido al riesgo psicosocial, este fue caracterizado a partir de las tareas típicas del área administrativa: digitación, elaboración de informes, archivo, atención telefónica, cobro de cartera, ventas, compra de importaciones, toma de decisiones gerenciales, afectado dos de los parámetros definidos por la norma para la identificación y caracterización del riesgo psicosocial:

- Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor).

- Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía).

Estos factores son generadores de estrés, acoso laboral. alteraciones cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, cefalea tensional, migraña, depresión, ansiedad, alteraciones del comportamiento como se ha indicado con anterioridad. Específicamente en el área administrativa de Comercial Química S.A.S., se observa: una carga laboral demandante, alto grado de responsabilidad de los trabajadores con las funciones que desempeñan, presión laboral que ejercida por la alta dirección para que cumplan con las metas de acuerdo a los procesos, incumplimiento en la entrega de materias primas a los clientes, dificultades en el recaudo de cartera para cumplir con los compromisos financieros y retrasos en la nacionalización de la materia prima que terminan afectando los compromisos del área comercial generando conflictos entre las dos áreas.

Teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial presenta una clasificación de “Alto” y su intervención hasta ahora es inexistente, su intervención debe convertirse en prioridad para la alta dirección de la empresa dada las consecuencias que puede generarle.

7.3. Caracterización del personal del área administrativa

Para la caracterización del personal se tomaron los resultados del diagnóstico realizado en el marco de aplicación de la batería del riesgo psicosocial efectuada en marzo de 2019 a las catorce personas que conforman el área administrativa de la empresa. Los datos fueron actualizados en los casos que fue necesario mediante observación directa.

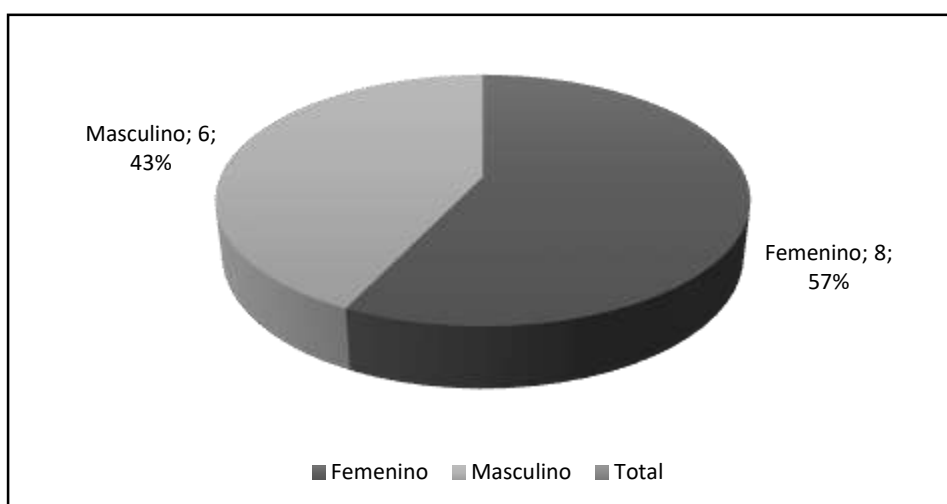
Para este análisis se tuvo en cuenta la distribución del personal por género, estado civil, nivel escolaridad, tipo de vivienda, personas a cargo, tipo de contrato, horas diarias de trabajo, tipo de salario, que se presentan a continuación.

7.3.1. *Distribución por género*

En cuanto al género del personal del área administrativa se distribuye en 57% mujeres y 43% hombres tal como se observa en la figura 5.

Figura 5.

Distribución por género

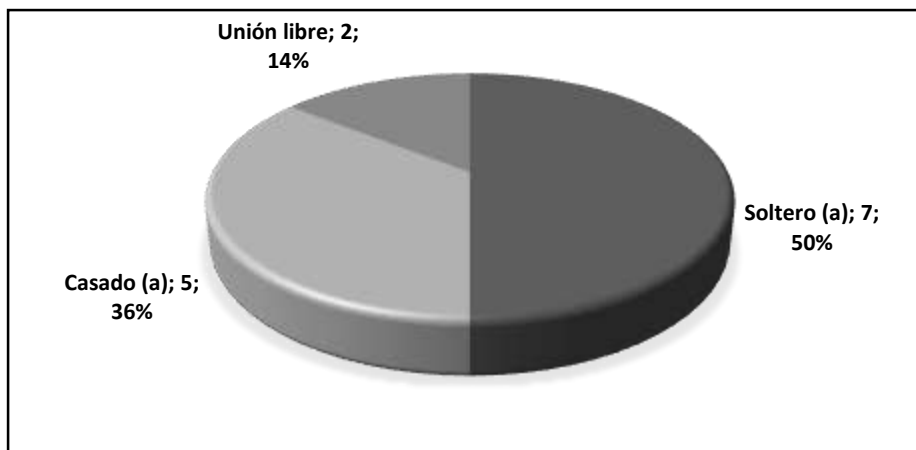


Fuente: Adaptado de “Resultados de estudio de riesgo psicosocial batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial”. Salud laboral Profesional IPS S.A.S., 2019.

7.3.2. *Estado civil*

El estado civil de los trabajadores del personal del área administrativa se distribuye en 14% unión libre, 36% casados y 50% solteros tal como se observa en la siguiente figura.

Figura 6.
Estado civil



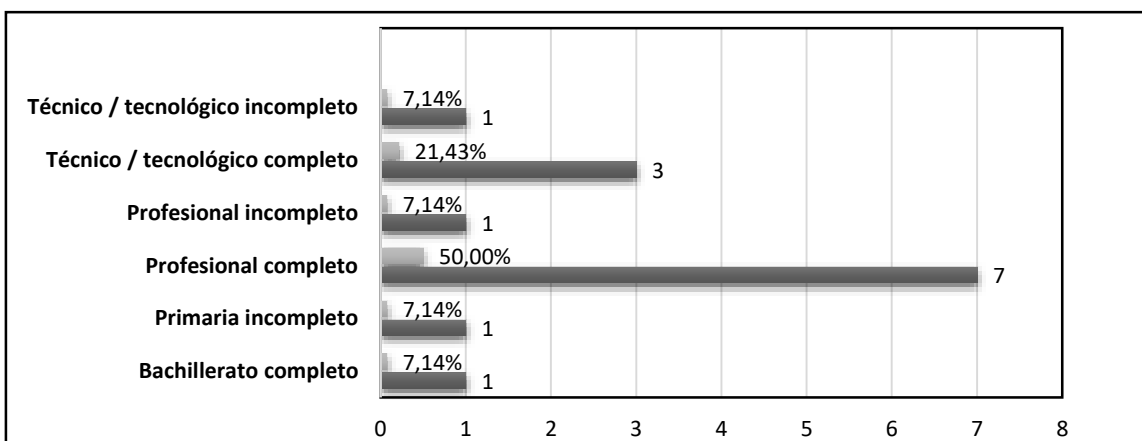
Fuente: Adaptado de “Resultados de estudio de riesgo psicosocial batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial”. Salud laboral Profesional IPS S.A.S., 2019.

7.3.3. Nivel de escolaridad

Como se observa en la figura 3, el mayor porcentaje de escolaridad alcanzada por el personal del área administrativa corresponde al nivel de escolaridad universitario completo con 7 personas, es decir el 50%.

Figura 7.

Nivel de escolaridad



Fuente: Adaptado de “Resultados de estudio de riesgo psicosocial batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial”. Salud laboral Profesional IPS S.A.S., 2019.

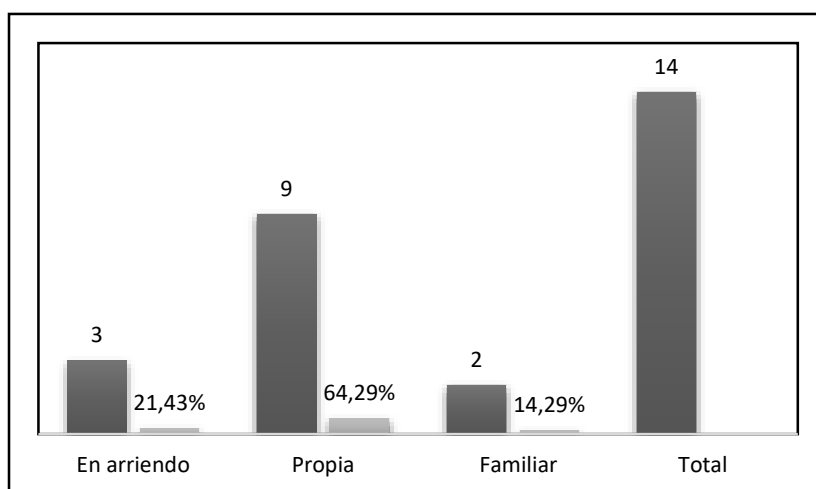
Como se observa la mayoría de los colaboradores del área son profesionales y han asumido niveles de responsabilidad y exigencia mayores con la consecuente asociación con un mayor nivel de estrés como se analizará más adelante.

7.3.4. *Tipo de vivienda*

Como se observa en la figura 8, el 64,29% de los trabajadores del área administrativa tienen vivienda propia, seguido del 21,43% en arriendo y el 14,29% están en vivienda familiar

Figura 8.

Tipo de vivienda



Fuente: Adaptado de “Resultados de estudio de riesgo psicosocial batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial”. Salud laboral Profesional IPS S.A.S., 2019.

7.3.5. *Tipo de contrato*

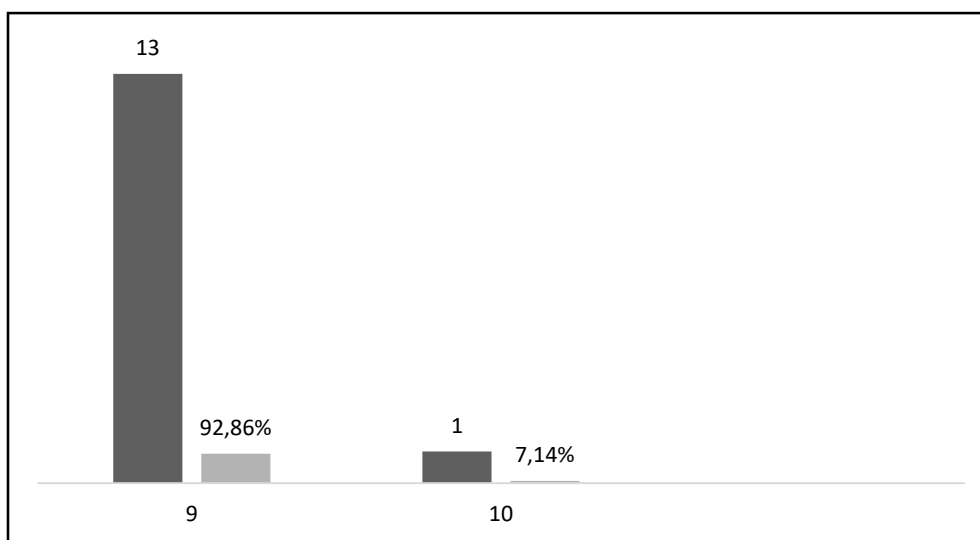
El 100% de los trabajadores del área administrativa tienen un contrato a término indefinido, lo cual da una estabilidad laboral y confianza en el trabajador, al tiempo que representa mayor compromiso, sentido de pertenencia con la empresa y compromiso con sus labores, pero potencialmente mayores niveles de exigencia.

7.3.6. *Horas diarias de trabajo*

El horario que oficial de la empresa es de lunes a viernes de 7:30am - 5:30pm, con una hora de almuerzo. El 92.86% maneja el horario de acuerdo a la política empresarial y 7.14%, tienen un convenio de ingreso y salida con la alta dirección. Como se observa en la figura 9.

Figura 9.

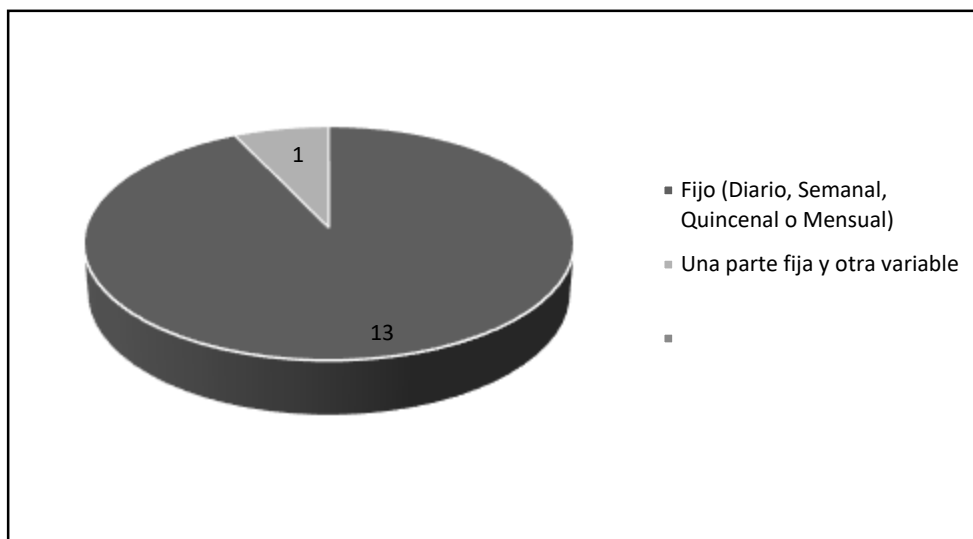
Horas diarias de trabajo establecidas contractualmente



Fuente: Adaptado de “Resultados de estudio de riesgo psicosocial batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial”. Salud laboral Profesional IPS S.A.S., 2019.

7.3.7. *Tipo de salario*

Como se observa en la figura 10, el 92.86%, de los trabajadores del área administrativa tienen un sueldo fijo, el cual es cancelado quincenalmente y el 7.14%, recibe un salario variable el cual es representado por un trabajador.

Figura 10.*Tipo de salario*

Fuente: Adaptado de “Resultados de estudio de riesgo psicosocial batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial”. Salud laboral Profesional IPS S.A.S., 2019.

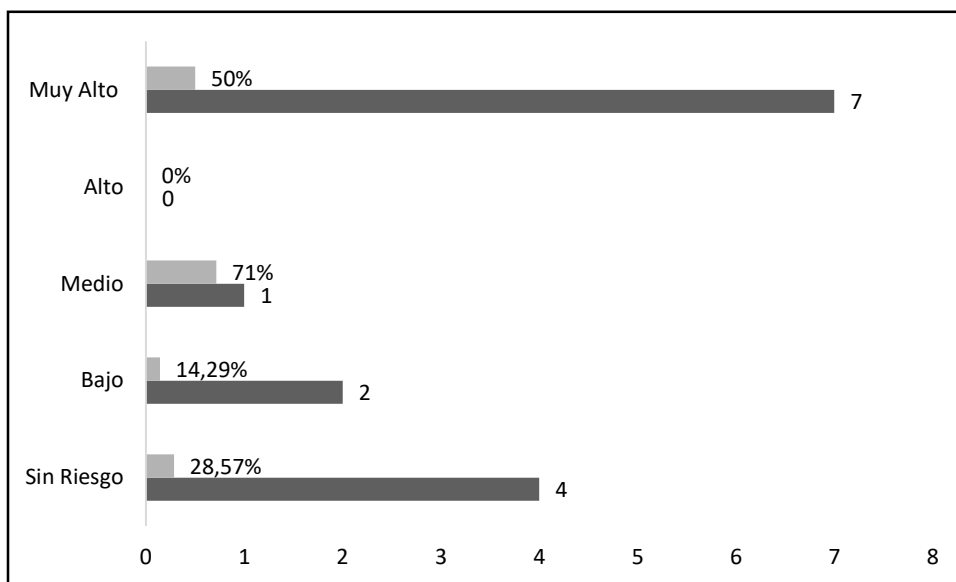
7.4. Línea de Base del Estrés en los Trabajadores del Área Administrativa

La línea de base define el grado de estrés que presenta el personal del área administrativa de la empresa según la aplicación previa de la batería de riesgo psicosocial y en correlación con la caracterización presentada en el punto anterior.

Como se presenta en la figura 11, se evidencia que el 50% de los trabajadores del área administrativa presenta un nivel de riesgo Muy Alto, lo que puede indicar que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más frecuentes y críticos requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es importante identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Figura 11.

Análisis de resultado evaluación de estrés



Fuente: Adaptado de “Resultados de estudio de riesgo psicosocial batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial”. Salud laboral Profesional IPS S.A.S., 2019.

En su momento la IPS Salud Laboral dio cuenta del siguiente comportamiento frente a los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del área administrativa de la empresa.

(Formulario A):

Características de liderazgo: El 25% (03) pueden presentar riesgos y dificultades con el jefe inmediato, para comunicarse y relacionarse respetuosamente y eficientemente, para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.

Relaciones sociales en el trabajo: El 33.33% (04) de la población evaluada percibe que la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención y concentración sobre estímulos que puede provenir de diversas fuentes y debe utilizarse de manera simultánea bajo presión de tiempo. Encontrándose en riesgo medio y muy alto.

Retroalimentación del desempeño: El 23.08% (09) de la población evaluada manifiesta que la información que recibe acerca de su trabajo es poco clara o no existe para el mejoramiento del trabajador y del trabajo.

Relación con los colaboradores o subordinados: En esta dimensión existe calificación de 100% (12) de los funcionarios que califican en sin riesgo, es decir no se presentan dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y efectivamente con su jefe.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El 16.67% (02) pueden presentar dificultades con el jefe inmediato, presenta dificultades al relacionarse con su grupo de trabajo y sentir falta de apoyo en las actividades.

Claridad del rol: El 75% (09) de los funcionarios evaluados manifiestan que la organización, ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la compañía.

Capacitación: El 83.33% (10) de la población trabajadora se encuentran sin riesgo, consideran que el acceso a las actividades de capacitación es planeado y es de acuerdo a un cronograma.

Participación y manejo del cambio: El 25% (03) de la población, se encuentra en riesgo medio y muy alto, es decir consideran que la información es poco clara y oportuna sobre el cambio, los cuales afectan negativamente la realización del trabajo.

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: Se califica el 25% (03) se encuentran en riesgo muy alto y medio, es decir estos porcentajes consideran que al trabajador podría no adquirir, desarrollar o aplicar conocimientos y habilidades.

Control y autonomía sobre el trabajo: El 33.33% (04) se encuentran en riesgo alto, muy alto y medio, lo que indica que los trabajadores consideran que el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales, cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: El 33.33% (04), se encuentra en riesgo medio y muy alto, en cuanto al esfuerzo físico o adaptativo que generan una importante molestia, fatiga o preocupación y afectan negativamente el desempeño del trabajador.

Demandas emocionales: Con el 33.33% (04) de la población se encuentra en riesgo medio y muy alto, el trabajador debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su trabajo.

Demandas cuantitativas: Con el 83.33% (10) de la población se encuentra en sin riesgo, es decir los trabajadores evaluados consideran que las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo es adecuado pues el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es suficiente para atender el volumen de tareas asignadas.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: El 16.67% (02) se encuentra en riesgo muy alto, es decir los trabajadores evaluados consideran que las demandas de tiempo y esfuerzo de trabajo afectan negativamente en la vida personal y familiar del trabajador.

Exigencias de responsabilidad del cargo: En el 33.33% (04) de la población evaluada se encuentra en riesgo medio y muy alto, por lo cual deben asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo, información confidencial, seguridad etc.

Carga mental: El 33.33% (04) de los trabajadores evaluados consideran que la demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea es alta. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

Consistencia del rol: El 58.33% (07) de la población evaluada, se encuentra en riesgo medio, alto y muy alto, por lo tanto, se presentan exigencias, inconsistentes, contradicciones o incompatibilidades durante el ejercicio de su cargo.

Jornada de trabajo: El 25% (02) de la población evaluada se encuentra en riesgo medio y alto, es decir los trabajadores podrían no contar con información detallada de áreas y cargos de la empresa, jornada laboral, realización de pausas durante la jornada laboral, conocimiento de turnos de trabajo y horas extras.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza en el 83.33% (10) de los trabajadores, califican en sin riesgo y riesgo bajo, se percibe que el sentimiento de orgullo de estar vinculado a la organización puede ser alto.

Reconocimiento y compensación: El 25% (03) de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo medio y alto, consideran que la organización descuida el bienestar de los trabajadores.

Recompensa: El 16.66% (02) se encuentra en riesgo medio y muy alto, en cuanto a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales (Resultados del Estudio de Riesgo Psicosocial Bateria de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial , 2019, p. 38-40).

De los resultados observados frente a los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del área administrativa de la empresa se destacan por su relación con la propuesta que se expone en el presente documento más adelante, los siguientes:

“Consistencia del Rol” con un 58.33% de la población evaluada en riesgo medio, alto y muy alto. Dado que este factor está asociado a exigencias, inconsistentes, contradicciones o incompatibilidades que viven los trabajadores durante el ejercicio de su cargo, las actividades de meditación que se incluyen en la propuesta puede paliar el efecto de este tipo de presión sobre los empleados de la empresa.

“Demandas ambientales y de esfuerzo físico” con un 33.33% en riesgo medio y muy alto. Este es tal vez uno de los factores de riesgo psicosocial que más puede ser intervenido con la propuesta planteada dado que las actividades que se han incluido están dirigidas precisamente a reducir las molestias, fatiga o preocupación que afectan negativamente el desempeño del trabajador.

“Relaciones sociales en el trabajo” con un (33,3 %) de riesgo alto. Al estar asociado con trabajo bajo presión, el contar con actividades planificadas de relajación puede mejorar este factor como se ha expuesto en el marco de referencia.

“Control y autonomía sobre el trabajo” con un 33% de riesgo alto y medio. La propuesta de intervención abre un espacio para que los trabajadores se expresen y mejoren su percepción frente al control y autonomía sobre su trabajo.

Demandas Emocionales con un 33.33% en riesgo medio y muy alto. Al igual que en el factor anterior, contra con un espacio de relación y meditación permitirá al trabajador acercarse y expresar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su trabajo.

Se espera que, con la implementación por parte de la empresa del plan de actividades propuesto por las autoras, el nivel de estrés se reduzca en al menos un 30%. En este sentido para evidenciar la eficacia de intervención es necesario aplicar de nuevo la batería del riesgo psicosocial y comparar los resultados con respecto a los resultados presentados en la línea de base (resultados obtenidos en el año 2019).

8. Propuesta de Intervención

De acuerdo a los resultados presentados y analizados en el capítulo anterior y tomando como referencia las técnicas abordadas en el estado del arte se propone la intervención para la mitigación del estrés en el área administrativa de Comercial Química S.A.S.

El plan de actividades estará dirigido a las 14 personas que conforman el área administrativa de la empresa quienes fueron caracterizados en el capítulo anterior es decir, incluye al gerente general, subgerente, director comercial, líder en compras internacionales, dos contadores, auxiliar de gerencia, tres auxiliares administrativas, dos asesores comerciales, líder administrativa y auxiliar de importaciones, dando especial énfasis a aquellos cargos que presentaron mayor nivel de estrés en la evaluación realizada en 2019.

A continuación, se describen los principales elementos que conforman la intervención propuesta

8.1. Objetivos de la intervención

Se establecen como objetivos de la intervención propuesta los siguientes:

- Contribuir a la disminución del estrés laboral.
- Mejorar el ambiente laboral en la empresa.
- Promover el autocuidado con diferentes prácticas que involucren el movimiento corporal.

8.2. Recursos necesarios

Para el desarrollo del plan de actividades serán necesario los recursos que se describen a continuación.

Recursos humanos: Se debe contar con una fisioterapeuta graduada con mínimo un año de experiencia y que cuente con conocimientos en las actividades de yoga y prácticas de meditaciones guiadas, así como actitud y habilidades para el manejo de grupos.

Recursos materiales: reproductor de música, video beam y elementos para las actividades prácticas: colchonetas, difusor, camilla, sabanas desechables, aceite, batas desechables, gel antibacterial y alcohol, papelería para el registro de asistencia.

8.3. Descripción de las actividades tipo

A continuación, se describe las actividades que conforman la intervención propuesta según los énfasis que se relacionan en el apartado de plan de intervención

8.3.1. *Yoga*

Se abordarán temas como beneficios y principales posturas (Postura de la montaña (Tadasana), Postura de la silla (Utkatasana), Pinza de pie (Uttanasana), Postura del perro hacia abajo (Adho Mukha Svanasana), Posición del guerrero 1 (Virabhadrasana 1), Postura del guerrero 2 (Virabhadrasana 2), Postura del triángulo (Trikonasana), Postura del niño (Balasana), Media cobra (Ardha Bhujangasana), Postura de Marichi (Marichyasana), Postura del perro hacia arriba (Urdhva Mukha Svanasana).

Esta actividad estará presente en la primera, cuarta, quinta, sexta y séptima semana.

8.3.2. *Meditación*

En esta actividad se abordarán meditaciones, tales como: meditación mindfulness, meditación en luz y sonido, meditación zen y meditación con Tapping. Esta actividad se programará en la segunda, tercera, quinta, séptima y octava semana.

8.3.3. *Masaje de relajación*

En esta actividad se desarrollará un masaje en el área de la espalda, la cual es la zona con más tensión. Esta actividad estará en la primera, tercera, cuarta, sexta y octava semana.

8.4. Características del plan de actividades:

El plan propuesto es por dos meses, en donde las actividades se van a realizar dos veces por semana en un total de ocho semanas, con tiempos que van de una hora al día y otros de cinco horas, dependiendo de su tipo. Por ejemplo, la actividad de yoga o meditación serán de una hora y el masaje de relajación tendrá un tiempo de veinte minutos por persona.

8.4.1. *Estructura de las sesiones*

Cada sesión tendrá una estructura similar compuesta de las siguientes actividades típicas:

- Dar la bienvenida a los/as trabajadores, agradeciendo su puntualidad y asistencia.
- El propósito es crear un ambiente agradable en el que los trabajadores se sientan cómodos y libres para expresar todas sus inquietudes.
- Se hará una breve presentación de los contenidos que se van a trabajar.
- Se presentarán los objetivos de la sesión y los contenidos a tratar.
- Posteriormente se explicarán las actividades a realizar, buscando el compromiso y participación de todos los/as asistentes.
- Al finalizar cada actividad, se pasará una lista de asistencia.

8.4.2. *Planificación propuesta*

Para lograr la participación del personal del área administrativa de la empresa se propone la entrega del plan de actividades al responsable del SG-SST, para que este a su vez coordine con la suficiente anticipación la programación con los empleados, y estos tengan la posibilidad de

organizar su trabajo laboral y poder participar activamente en las actividades planeadas. En este sentido en la tabla 6 presenta el plan de actividades a incluir en cada una de las ocho semanas, el énfasis a desarrollar y su duración.

Tabla 6.

Plan de actividades

Semana	Actividad	Énfasis	Duración
1	Yoga.	<ul style="list-style-type: none"> Conocer el concepto básico, principales beneficios. Práctica: Postura de la montaña (Tadasana), Postura de la silla (Utkatasana) 	1 hora
	Masaje relajante.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el estado de alerta de los trabajadores. 	5 horas
2	Meditación	<ul style="list-style-type: none"> Conocer concepto básico y práctica de la meditación mindfulness 	1 hora
	Masaje de relajación.	<ul style="list-style-type: none"> Promover un estado mental de relajación a los trabajadores. 	5 horas
3	Masaje relajante.	<ul style="list-style-type: none"> Promover sentimientos de bienestar emocional. 	5 horas
	Meditación.	<ul style="list-style-type: none"> Practica de meditación en luz y sonido. 	1 hora
4	Yoga.	<ul style="list-style-type: none"> Practica: Pinza de pie (Utkatasana), Postura del perro hacia abajo (Adho Mukha Svanasana) 	1 hora
	Masaje de relajación.	<ul style="list-style-type: none"> Promover la relajación de los músculos de la espalda. 	5 horas
5	Meditación	<ul style="list-style-type: none"> Practicar la meditación zen. 	1 hora
	Yoga.	<ul style="list-style-type: none"> Practica: postura posición del guerrero 1 (Virabhadrasana 1), Postura del guerrero 2 (Virabhadrasana 2). 	1 hora
6	Masaje de relajación.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el estado de ánimo. 	5 horas
	Yoga.	<ul style="list-style-type: none"> Practica: postura del triángulo (Trikonasana) y postura del niño (Balasana) 	1 hora
7	Meditación	<ul style="list-style-type: none"> Meditación con Tapping. 	1 hora

Semana	Actividad	Énfasis	Duración
	Yoga.	<ul style="list-style-type: none"> • Practica: posturas de media cobra (Ardha Bhujangasana), Postura de Marichi (Marichyasana) y Postura del perro hacia arriba (Urdhva Mukha Svanasana). 	1 hora
8	Meditación Masaje de relajación.	<ul style="list-style-type: none"> • Practica de meditación mindfulness. • Promover el autocuidado corporal psicológico. 	1 hora

Fuente: Elaboración propia

9. Costeo y Análisis Financiero

Para que las actividades propuestas en el capítulo anterior puedan ser aprobadas e implementadas por la empresa es necesario costearlas y hacer el respectivo análisis financiero. En este orden de ideas a continuación se presentan las estimaciones del costo, el beneficio y del costo/ beneficio respectivamente.

9.1. Costo

Para costear la intervención propuesta se usó como referencia los precios del mercado, para definir así unos honorarios para la fisioterapeuta que adelantará las actividades programadas de 70.000 pesos por hora. Este valor se tomó como “tarifa plena” es decir incluye insumos y recursos de ser necesaria su utilización según las actividades programadas en cada sesión semanal.

Tabla 7.

Costo de la Intervención

Semana	Horas	Costo Semana
Primera	6	420.000
Segunda	2	140.000
Tercera	6	420.000
Cuarta	6	420.000
Quinta	2	140.000
Sexta	6	420.000
Séptima	2	140.000
Octava	6	420.000
Total		2.520.000

Fuente: Elaboración propia, 2020. Cifras en pesos colombianos

Como se observa el costo total de la intervención asciende a valor de \$2.520.000, valor que deberá ser costeado en su totalidad Comercial Química SAS, a través del rubro de bienestar que a su vez se debe incluir en el plan anual de trabajo.

9.2. Beneficio

Como se ha indicado con anterioridad son múltiples los beneficios que tiene para la empresa y sus trabajadores la implementación del plan de intervención propuesto. En todo caso es necesario que se estime un valor monetario del beneficio que permita para los tomadores de decisiones la relevancia de asumir el costo y verlo como una inversión.

En este sentido una aproximación al valor monetario del beneficio se calcula con base a la proyección de los ahorros que se pueden generar por una reducción del ausentismo y de las incapacidades o el impacto económico positivo que supondría para la empresa evitar sanciones económicas que pueden incluir inclusive el cierre de esta o posibles demandas por incumplimiento del marco normativo. Para realizar esta estimación se utilizará el valor del promedio ponderado del costo de un día de trabajo en el área administrativa de la empresa, el cual se presenta en la siguiente tabla

Tabla 8.

Promedio ponderado del costo de un día de trabajo en el área administrativa.

Numero Empleado	Valor Mensual	V/Hora	V/Día	% de ponderación
1	12.565.093	78.532	628.255	15%
2	12.565.093	78.532	628.255	15%
3	9.385.973	58.662	469.299	11%
4	4.692.987	29.331	234.649	6%
5	2.724.960	17.031	136.248	3%
6	6.358.240	39.739	317.912	8%
7	5.298.533	33.116	264.927	6%
8	4.238.827	26.493	211.941	5%
9	2.119.413	13.246	105.971	3%
10	5.298.533	33.116	264.927	6%
11	5.298.533	33.116	264.927	6%
12	4.087.440	25.547	204.372	5%
13	3.784.667	23.654	189.233	5%
14	3.784.667	23.654	189.233	5%
Total	82.202.960	513.769	4.110.148	
Promedio	5.871.640	36.698	293.582	
Promedio Ponderado	12.565.093	78.532	628.255	

Fuente: Elaboración propia. Cifras en pesos colombianos

Se utiliza el valor promedio ponderado pues el tipo de cargo y su nivel de ingresos afecta de manera diferente al valor total al momento de una ausencia e incapacidad. Tomando como base un total de 10 días de ausentismo más 5 días de incapacidades al año en promedio, se obtiene un valor de \$ 9.423.822.

Teniendo en cuenta que con la propuesta de mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés se espera reducir el ausentismo y las incapacidades en un 30%, la empresa ahorraría en promedio en un año \$ 2.827.147.

Por otro lado, no implementar actividades para mitigar y control el estrés laboral puede generar incumplimiento de la normatividad vigente. Según el decreto reglamentario 472 de 2015 los costos de sanciones por incumplimiento de las normas de Salud Ocupacional en una empresa pequeña pueden ser de hasta 20 Salarios Mínimos Mensuales Vigentes (\$ 980.657). En un escenario hipotético de sanción moderada de 10 Salarios Mínimos Vigentes se incurriría en un costo de \$ 9.806.570.

9.3. Análisis Financiero

Como se indicó previamente, para el análisis financiero se utilizará la relación costo/beneficio. Por lo tanto, teniendo en cuenta un costo del programa como inversión de \$2.520.000 y un beneficio económico total de \$12.633.717 (2.827.147 + 9.806.570), se calcula el costo/beneficio así:

$$B/C = \$12.633.717 / \$2.520.000$$

$$B/C = 5$$

Como el valor de la relación costo beneficio es mayor que 1, implementar el programa de mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés es rentable para la empresa.

10. Conclusiones y Recomendaciones

10.1. Conclusiones

La empresa debe tomar acciones con respecto a los resultados dados por la IPS, en la batería del riesgo psicosocial y especialmente mitigar el estrés en los trabajadores, caracterizando el personal del área administrativa que será sujeto de la intervención que se propone, si la empresa llegase aprobar las actividades mencionadas en los capítulos anteriores, se esperaría que el nivel de estrés disminuyera en un 30%, las actividades como el yoga, masajes relajantes y meditación, es algo novedoso que se desea implementar en la empresa Comercial Química SAS, ya que estas son tomadas a nivel laboral, con el conocimiento y experiencia de una fisioterapeuta, los ejercicios que ayudan a la mente y cuerpo a llevar con más tranquilidad y un día laboral, disminuyendo su impacto en la salud física y mental.

Para tener una línea de referencia y observar que resultado eficaz hubo, la empresa debe aplicar la batería de riesgo psicosocial una vez se termine las actividades propuestas. Llevando una herramienta o programa para el seguimiento y evaluación de la propuesta de intervención, (Res. 2404 del 2019)

En la propuesta se incluyen actividades y técnicas, que normalmente no se utilizan en empresas, técnicas que ejercitan en conjunto el cuerpo, la respiración y la mente.

Si la empresa invierte en lo propuesto, se estaría ahorrando en sanciones, días de incapacidades, demandas por suma de \$12.250.969 aproximadamente, la cual puede utilizar en el bienestar de los trabajadores, siendo estos la razón de ser de la organización.

10.2. Recomendaciones

En principio a la empresa se recomienda la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y cuestionario de estrés tercera versión posterior a las actividades ejecutadas, para la re evaluación del riesgo psicosocial asociado con el estrés.

Se recomienda la socialización previa del plan de actividades por parte de responsable del SG-SST a los empleados para que tengan la posibilidad de organizar su trabajo laboral y así participar en las actividades planeadas.

Con el plan de actividades propuesto y nutriéndolo aún más se podría generar un programa especial de formación en temas relacionados con el manejo de factores de riesgo psicosocial.

Se recomienda que en los meses del año ya identificados (octubre, noviembre), donde se presentan “picos” hacer mayor énfasis con las actividades bienestar laboral para mitigar el estrés laboral.

Con el propósito de conocer el impacto de las actividades se recomienda la implementación de indicadores de gestión como:

Porcentaje de asistencia del personal a las actividades

No. de Talleres a los que asiste cada persona x 100%

No. De Talleres Programados

Porcentaje de cumplimiento de las actividades de intervención programadas

Actividades Ejecutadas x 100%

Actividades Programadas

11. Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. Y., Puin, & Raul, A. D. (Diciembre de 2019). Propuesta de intervención que minimice el impacto de la comunicación en el riesgo psicosocial de los trabajadores de Yeapdata. Bogotá, Colombia.
- Arenas, A. D., & Rendón, V. A. (2020). Plan De Acción Para Mitigar Los Factores Que Generan El Riesgo Psicosocial En Casas De Cobranza. Bogotá, Colombia.
- Axén, I., & Follin, G. (28 de Junio de 2016). Medical yoga in the workplace setting—perceived stress and work. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0965229916303740>
- Ba, M. P., Griffiths, A., & Cox, T. (s.f.). La organización del trabajo y el estrés. Francia. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Babativa Beltrán, H. K., Guerra Torres, L. M., & Osorio Melendez, S. V. (22 de Noviembre de 2019). Relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés, en trabajadores de industrias cárnicas de jamonerías y salsamentarías en la localidad de Kennedy en Bogotá. Bogotá, Colombia. Recuperado el 9 de Abril de 2020, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/46228>
- Bonifacio Sandín, P. C. (Noviembre de 2002). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE). Madrid, España. Obtenido de file:///C:/Users/Comercial%20Quimica/Downloads/3941-7263-1-PB.PDF
- Castañeda, D. R. (21 de Abril de 2020). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. *La Republica / Asuntos Legales*. Recuperado el 20 de Agosto de 2020, de <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>
- Comercial Química S.A.S. (2020). *Acerca De Nosotros*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de <https://www.comercialquimica.com.co/quienes-somos/>
- Congreso de Colombia. (21 de Enero de 2013). Ley 1616. Bogotá, Colombia. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>

- de Avila, S. E., De Melo, B. K., Da Silva, G. E., De Oliveira, B. M., & Almeida, L. E. (Abril de 2020). Effect of progressive muscle relaxation on stress and workplace. Brasil. Obtenido de https://scholar.google.com.co/scholar?q=Effect+of+progressive+muscle+relaxation+on+stress+and+workplace+well-being+of+hospital+nurses&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2 de Noviembre de 2011). Decreto Ley 4107. Bogota. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_4107_2011.html
- Eligio, M. S. (16 de Junio de 2016). *Quince consecuencias negativas del estrés laboral*. Recuperado el 20 de Agosto de 2020, de nuevatribuna.es: <https://www.nuevatribuna.es/articulo/economia-social/quince-consecuencias-negativas-estres-laboral/20160608165521129105.html>
- EU-OSHA. (2001). Las ventajas de una buena salud y seguridad en el trabajo. *FACTS*, 1-2.
- Formanoy, M. A., Dusseldorp, E., Coffeng, J., Mechelen, I. V., Boot, C. R., Hendriksen, I. J., & Tak, E. (2016). Physical activity and relaxation in the work setting to reduce the need for recovery: what works for whom? Netherlands, Holanda. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4997700/>
- García, S. L., Rodríguez Quitiaquez, R. A., & Ruiz Parra, L. M. (2019). Propuesta de un programa para la prevención de Riesgos Psicosociales en Estaciones de Servicio de Bogotá. Bogotá, Colombia.
- Gil, D. M., Guevar, P. A., & Quintero, M. A. (6 de Diciembre de 2017). Eficacia de las intervenciones para la prevención y reducción del síndrome de burnout : una revisión sistemática. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/14179>
- González, D. S., & González, L. A. (2020). Propuesta para la Mitigación de los Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Paperplast SAS. Bogotá, Colombia.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigacion* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- INCOTEC. (20 de Junio de 2012). Guía Técnica GTC Colombiana 45: Guía para la Identificación de los Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional. Consejo Colombiano de Seguridad. Recuperado el 8 de Agosto de 2020, de http://132.255.23.82/sipnvo/normatividad/GTC_45_DE_2012.pdf
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional - NIOSH. (1999). *El Estrés...En el Trabajo*. Recuperado el 17 de Agosto de 2020, de https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- Jerez, D. J., & Palacios, R. G. (Diciembre de 2019). Mindfulness como estrategia para la reducción del estrés laboral en Docentes del sector privado. Bogotá.
- Karasek, R. (2020). Modelo demanda, control – apoyo social. Madrid, España. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- Lazo, B. S. (5 de Diciembre de 2019). Efecto del Estrés Laboral el Desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la I.E. “Daniel Alcides Carrión” JEC – Ccoyllorpancca - Huancavelica. Húnuco, Perú. Recuperado el 21 de Agosto de 2020, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2292/LAZO%20BELTRAN%2c%20Sadith%20Lili.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llapa, R. E., Gomes, d. S., Lopes, N. D., López Montesinos, M. J., Seva Llor, A. M., & Franca Lisboa, G. C. (Julio de 2015). Enfería global. Brasil. Obtenido de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/216901/179441>
- Mendez, A. C. (2006). *Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Enfoque en Ciencias Empresariales* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Limusa.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646. Bogota, Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646. Bogota, Colombia. Recuperado el 21 de 08 de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646. 1. Bogota, Colombia. Recuperado el 21 de 08 de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Ministerio de Salud. (9 de Mayo de 2020). *Salud mental, uno de los principales retos de la pandemia*. Recuperado el 30 de Agosto de 2020, de

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-uno-de-los-principales-retos-de-la-pandemia.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de Mayo de 2013). *Resolución 1841*. Bogotá. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de http://www.suin-juriscol.gov.co/imagenes//21/06/2017/1498059982209_RESOLUCION%201841-2013.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Plan Decenal de Salud Pública*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de Dimensión Convivencia Social y Salud Mental: <https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/dimension-convivencia-social.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Plan Decenal de Salud Pública*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de Dimensión Salud y Ámbito Laboral: <https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/Dimensi%C3%B3n-Salud-y-%C3%81mbito-Laboral.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Política Nacional de Salud Mental. Bogotá. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/politica-nacional-salud-mental.pdf>

Ministerio del Trabajo. (26 de Mayo de 2015). Decreto 1072. Bogotá. Recuperado el 17 de Julio de 2020, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ministerio del Trabajo. (17 de Marzo de 2015). Decreto 472. Bogotá, Colombia. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019781>

Ministerio del Trabajo. (13 de Febrero de 2019). Resolución 0312. Bogotá, Colombia. Recuperado el 17 de Julio de 2020, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Ministerio del trabajo. (2019). Resolución 2404. 1. Bogotá, Colombia. Recuperado el 21 de 08 de 2020, de https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/2020-05/resolucion_2404_de_2019.pdf

- Narváez, L. O. (8 de Diciembre de 2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. Pasto, Colombia. Obtenido de <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>
- Osorio, J. E. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *REVISTA DIVERSITA*, 1-10.
- Rojas Tamayo, J. P., Ávila Jerez, C. V., & Santos Naranjo, L. F. (30 de 11 de 2018). Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39045>
- Sadith Lili, L. B. (2019). EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE. HUÁNUCO, PERÚ. Obtenido de <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2292/LAZO%20BELTRAN%2C%20Sadith%20Lili.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salamanca, S. L., Sánchez Holguín, Y. A., & Sepúlveda Rodríguez, E. J. (Abril de 2020). Propuesta para la Prevención del Estrés Laboral mediante el fortalecimiento de las. Bogotá, Colombia.
- Salud Laboral Profesional IPS. (2019). *Resultados del Estudio de Riesgo Psicosocial Bateria de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicopsocial*. Bogotá.
- Sanchez, C. J. (2019). Propuesta de un programa de prevención del estrés para los trabajadores en la empresa el Triunfo Jamoneria. Medellín, Colombia.
- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionaria de Afrontamiento del Estrés (CAE):. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 39-53.
- Tirado, G., & Llorente-Alonso, M. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 59-70.
- Torres, Q. A., & Vega, L. A. (Enero de 2017). Tipologías de investigación aplicada. *Prresentacion Maestría en Gobierno del Territorio y Gestión Pública*. Bogota, Colombia: Instituto de Salud Pública Pontificia Universidad Javeriana.

- Vasquez, A. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral:el modelo de Siegrist. *Gestión Práctica de Riesgos*, 1- 8.
- Vega, V. Z., Muñoz Maldonado, S., Berra Ruiz , E., NavA Quiroz, C., & Gómez Escobar, G. (Septiembre de 2012). Identificación de emociones desde el modelo de Lazarus y Folkman, propuesta del cuestionario de estrés, emociones y afrontamiento (CEEa). Iztacala, Mexico. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Sandra_Maldonado5/publication/292967532_Identificacion_de_emociones_desde_el_modelo_de_Lazarus_y_folkmanpropuesta_del_cuestionario_de_estres_emociones_y_afrontamiento/links/56b2b35908ae5ec4ed4b59ac/Identificacion-de-em
- Villamagua, C. D., & Cabrera, J. E. (2015). Estrés laboral, en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Zamora. Zamora, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/8980>

12. Anexos

12.1. Anexo 1: Acta 0004



Comercial Química S.A.S.

ACTA REUNIÓN No. 004

TEMAS ACADEMICOS

En la ciudad de Bogotá en las instalaciones de COMERCIAL QUÍMICA SAS., Siendo las 10:00am de la mañana del día 13 de febrero de 2020, se reunieron:

- Juan José Prada (Gerente)
- Oswaldo Navarrete (Subgerente)
- Lizet Chisco (Estudiante de la universidad ECCI)
- Luisa Delgado (Estudiante de la universidad ECCI)

Con el fin de hablar de la propuesta para el proyecto de grado, de acuerdo con los resultados obtenidos en la batería del riesgo psicosocial aplicada a la empresa en marzo de 2019.

El orden del día propuesto es el siguiente:

1. Verificación del Quórum
2. Tema para tratar
 - 2.1. Proyecto de grado

Desarrollo Orden del Día:

1. Verificación del Quórum:

Se realizó llamado a lista de las personas que participaron en el proyecto de grado

2. Tema para tratar

3. Dado a que la empresa, apoyo económicamente a la Sra. Lizet Chisco, en la especialización y como forma de retribución, Lizet le comenta a la alta dirección que desea realizar el proyecto en la y que empresa, a partir de todo lo Cierre de la reunión aprendido en la misma. El proyecto va hacer una propuesta para la mitigación de los factores del riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en trabajadores del área administrativa, dado a los resultados obtenidos del informe de la batería del riesgo psicosocial, aplicado en el año 2019, la

Av. Calle 24 (La Esperanza) No. 95-12 • Partes Parque Industrial • Bodega 13 • Bogotá, D.C. - Colombia



PBX : (57 1) 428 4290 • CEL: 315 608 6831 • E-mail : info@comercialquimica.com.co • www.comercialquimica.com.co



Comercial Química S.A.S.

propuesta se basa en realizar una serie de actividades para ayudar a mitigar el estrés laboral, mas no eliminar el riesgo, y para ellos se debe utilizar unos documentos de la empresa y aval del gerente y de la persona responsable del SG-SST.

Luisa Delgado, da una explicación de como serían las actividades a partir de la profesión que ella ejerce y da una breve explicación de los ejercicios como: Yoga, Terapia manual, Talleres prácticos, y los beneficios que traen a la empresa como: impacto en la mejora de productividad, disminución del ausentismo; menos días en los pagos de incapacidad por parte de la empresa y trabajarían sin tanta tensión en el día a día; el proyecto que se presentara se ejecutara por el lapso de dos (2) meses.

El gerente propone que una vez se sustente el proyecto ante la universidad y hay viabilidad económica, se hablaría para llevar a cabo las actividades, a partir del primer trimestre del año 2021 y da la autorización para que los trabajadores, colaboren en algún requerimiento si así lo necesitan para llevar a cabo el final del proyecto y la utilización de toda la documentación únicamente con fines académicos

4. Cierre de la reunión

A las 11:15 am. Se dio por terminada la reunión

Juan José Prada M.

JUAN JOSÉ PRADA M.

Gerente

Lizet Chisco Prada

LIZET CHISCO PRADA

Secretaría

Oswaldo Navarrete

OSWALDO NAVARRETE

Responsable del SG-SST

Luisa Delgado

LUISA LISBETH DELGADO

Invitada



Av. Calle 24 (La Esperanza) No. 95-12 • Portas Parque Industrial • Bodega 13 • Bogotá, D.C. • Colombia



PBX : (57 1) 428 4290 • CEL: 315 608 6831 • E-mail : info@comercialquimica.com.co • www.comercialquimica.com.co

12.2. Anexo 2: Ficha de Revisión Documental

Título	¿Qué Hicieron?	¿Cómo lo Hicieron?	¿Qué Resultó?	Clasificación
Denominación del documento /norma revisada.	Propósito del artículo, documento o norma analizada.	Metodología utilizada por los autores del documento (no aplica para el caso de las normas)	Resultados referidos en el documento analizado o partes a la investigación	Identificación del tipo de marco referencia en el que se incluirá la referencia bibliográfica

12.3. Anexo 3: Estándares Mínimos Según Resolución 0312 de 2019

Ver archivo adjunto en Excel: “Matriz Estándares Mínimos según Resolución 0312 de 2019”

12.4. Anexo 4: Matriz IPEVR Según GTC 45

Ver archivo adjunto en Excel: “Matriz IPEVR según GTC 45”